

Porvoo Campuksen lukuvuoden 2014–2015 avajaisten suunnittelu

Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta

Opinnäytetyö

Matkailun koulutusohjelma

17.5.2014



Matkailun koulutusohjelma

<p>Tekijät Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2012</p>
<p>Raportin nimi Porvoo Campuksen lukuvuoden 2014–2015 avajaisten suunnittelu</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 44 + 18</p>
<p>Ohjaajat Monika Birkle, Sirpa Lassila</p>	
<p>Syksyllä 2013 MoonRiver-säätiö ehdotti yhteistyötä HAAGA-HELIA Porvoo Campuksen opiskelijoiden kanssa. Säätiö halusi nuoret opiskelijat jollain tavalla mukaan MoonRiver 2014 -tapahtumaan, jolloin syntyi ajatus ensimmäisistä virallisista Porvoo Campuksen lukuvuoden avajaisista. Yhteistyö MoonRiver-säätiön kanssa muuttui kuitenkin keväällä 2014, jolloin vastuu avajaisten järjestämisestä siirtyi HAAGA-HELIA Porvoon yksikölle.</p> <p>Tämä produktityyppinen opinnäytetyö on toimeksianto HAAGA-HELIA Porvoon yksiköltä. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimiva suunnitelma lukuvuoden avajaisille 2014. Monissa muissa ammattikorkeakouluissa avajaisten järjestäminen on jo perinne ja tämä perinne halutaan nyt myös tuoda Porvoo Campukselle. Tässä opinnäytetyössä suunnitellaan toimiva toimintamalli ja ohjelma lukuvuoden avajaisiin, jota voidaan myös hyödyntää tulevaisuudessa.</p> <p>Avajaisten suunnittelussa hyödynnetään asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrystä hankitaan palvelumuotoilun työkalujen avulla ja saatuja tietoja käytetään avajaisten suunnittelun pohjana. Opinnäytetyötä ollaan tehty koko kevään 2014 ajan.</p> <p>Työn tuloksena syntyy suunnitelma siitä, miten avajaisia lähdetään toteuttamaan. Lisäksi työssä esitellään avajaisten aikataulu ja ohjelma. Avajaisten ohjelma sopii kaikille Porvoo Campuksen opiskelijoille, koska se on rakennettu heidän kokemusten ja toivomusten pohjalta. Tämän opinnäytetyön liitteitä voidaan helposti soveltaa myös tulevien lukuvuoden avajaisten suunnittelussa. Jatkossa avajaisten suunnittelu voitaisiin hyvin toteuttaa kevään opiskelijaryhmän lukukausiprojektina.</p>	
<p>Asiasanat Asiakasymmärrys, palvelumuotoilu, tapahtumasuunnittelu, lukuvuoden avajaiset</p>	

Degree programme in Tourism

<p>Authors Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta</p>	<p>Group or year of entry 2012</p>
<p>The title of thesis The planning of the opening party of the academic year 2014–2015 of Porvoo Campus</p>	<p>Number of pages and appendices 44 + 18</p>
<p>Supervisor(s) Monika Birkle, Sirpa Lassila</p>	
<p>In the autumn 2013, MoonRiver Foundation suggested collaboration with the students of HAAGA-HELIA Porvoo Campus. The Foundation wanted the students to be somehow included in the MoonRiver 2013 event. The idea of the very first official opening party of the academic year was born at that time. However, the collaboration with the MoonRiver Foundation changed quite soon during the spring 2014. After this change, it became responsibility of HAAGA-HELIA to arrange this opening party.</p> <p>This thesis is commissioned by HAAGA-HELIA Porvoo and it is a product. The report aims to create a new event concept for the opening party 2014. An opening party of the academic year is already a tradition in many other universities and now the writers of this thesis want to bring this tradition to the Porvoo Campus as well. In this piece of work, it is presented how to arrange the event and what kind of programme will be offered in the event. The model of the event programme can also be utilized in the future.</p> <p>Customer understanding has a significant role in this thesis. This customer understanding is gained through the tools of the service design. The data collected from the service design is used for the planning of the opening party. This thesis has been written during the spring 2014.</p> <p>The outcome of this piece of work is a plan on how to execute the event. Furthermore, this thesis presents the timetable and programme of the event. The programme is planned to suit all the students of Porvoo Campus since the students' expectations and experiences have been taken into consideration during the planning process. The appendices of this report can be easily utilized when planning the opening parties in the future.</p>	
<p>Key words Customer understanding, service design, event planning, opening party of the academic year</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tapahtumatuotanto	3
2.1	Ennen tapahtumaa	3
2.1.1	Tapahtuman organisaatio	3
2.1.2	Porvoo Campus tapahtumapaikkana	5
2.1.3	Tapahtuman suunnittelun aikataulutus.....	6
2.1.4	Tapahtuman turvallisuus	7
2.1.5	Lupa-asiat.....	8
2.1.6	Sponsorit.....	9
2.1.7	Rahoitus ja budjetti.....	9
2.1.8	Tapahtumasta tiedottaminen.....	10
2.1.9	Vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi.....	11
2.1.10	Tapahtuman teema.....	13
2.2	Tapahtuman aikana	14
2.3	Tapahtuman jälkeen.....	16
2.3.1	Tapahtuman purkaminen	16
2.3.2	Arviointitilaisuus.....	17
2.3.3	Sponsoreiden muistaminen	17
2.3.4	Jälkiyhdydenpito asiakkaisiin.....	17
3	Uuden palvelun kehittäminen.....	18
3.1	Palvelumuotoilu.....	18
3.2	Asiakaskokemus	19
3.2.1	Toiminnan taso.....	19
3.2.2	Tunnetaso	20
3.2.3	Merkitystaso	20
4	Palvelupolku avajaisten suunnittelun lähtökohtana.....	22
4.1	Asiakkaan polku opinnäytetyöntekijöiden näkökulmasta	24
4.2	Asiakkaan polku potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta.....	27
4.3	Asiakkaan poluista kerätyn tiedon hyödyntäminen suunnittelussa.....	32
5	Lukuvuoden avajaisten ohjelma	35

5.1	Lukukauden avajaisten aikataulu	35
5.2	Ohjelman sisältö	36
5.3	Kilpailun säännöt.....	37
6	Projektin eteneminen.....	39
7	Pohdinta	43
	Lähteet.....	45
	Liitteet.....	48
	Liite 1. Kyselylomake.....	48
	Liite 2. Lista vapaaehtoistyöntekijöistä.....	50
	Liite 3. Lista asioista, jotka pitää hoitaa ennen tapahtumaa.....	51
	Liite 4. Lista asioista, jotka pitää hoitaa tapahtuman jälkeen.....	53
	Liite 5. Lukuvuoden avajaisten aikataulu	54
	Liite 6. Tapahtumapäivän eteneminen	55
	Liite 7. Turvallisuussuunnitelma.....	57
	Liite 8. Riskianalyysi.....	59
	Liite 9. Mainos Porvoo Campuksen info-televisioon.....	61
	Liite 10. Kilpailun säännöt ja väitteet	62
	Liite 11. Sponsoreiden lahjoitukset.....	63
	Liite 12. Pohjapiirros Campuksen ala-aulasta.....	64
	Liite 13. Aikataulutus avajaisten Facebookin päivittämiseen	65

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön taustalla on MoonRiver-säätiön toivomus siitä, että opiskelijat olisivat jollain tavalla mukana MoonRiver 2014 -tapahtumassa. Alkuperäisenä ideana oli, että Porvoon jokirantaan pystytettäisiin esiintymisteltoa perjantaina 29.8.2014 seuraavan päivän MoonRiver-tapahtumaa varten. Näin ollen teltoa olisi ollut valmiina ja tyhjillään jo perjantaina. MoonRiver-säätiö tarjosi tätä teltoa opiskelijoiden käyttöön. Siitä sai alkunsa ajatus Porvoon Campuksen ensimmäisistä lukuvuoden avajaisista, joiden jatkot järjestettäisiin tuossa teltassa. Avajaisia aloitettiin suunnittelemaan jo syksyllä 2013 ja tällöin suunnitelmat muuttuivat kuitenkin todella nopeasti. Teltta-ideasta luovuttiin ja tarkoituksena oli järjestää avajaisten jatkot Porvoon Grandissa yhdessä MoonRiver-säätiön kanssa.

Melko aikaisessa vaiheessa Grandi-ideastakin kuitenkin luovuttiin ja päätettiin, että avajaisten jatkot järjestetään Amarillossa, joka on Porvoon Campuksen opiskelijayhdistyksen virallinen yhteistyökumppani. Tässä vaiheessa yhteistyö MoonRiver-säätiön kanssa muuttui niin, että se ei ollut enää avajaisten virallinen yhteistyökumppani. Vastuu avajaisten järjestämisestä siirtyi tällöin HAAGA-HELIA Porvoon Campuksen yksikölle ja HAAGA-HELIAsta tuli täten tämän opinnäytetyön toimeksiantaja.

Tämän produktiivisen opinnäytetyön tarkoituksena onkin luoda toteutettava suunnitelma Porvoon Campuksen ensimmäisille virallisille lukuvuoden avajaisille, jotka järjestetään perjantaina 29.8.2014. Avajaiset ovat yhteinen lukuvuoden aloitustilaisuus kaikille Campuksen opiskelijoille. Koska tällaisia virallisia avajaisia ei vielä Porvoon Campuksella ole, tämän opinnäytetyön kautta pyritään luomaan uusi ohjelmamalli. Tämän ohjelmamallin pohjalta on mahdollista toteuttaa avajaiset myös tulevaisuudessa ja näin ollen luoda siitä perinne. Ulkomailla ja Suomessa useissa ammattikorkeakouluissa on jo perinteinä lukuvuoden avajaiset, jotka osaltaan luovat yhteishenkeä koulussa. Tällainen tapa halutaan tuoda nyt myös Porvoon Campukselle. Avajaisten tavoitteena on, että Porvoon Campuksen opiskelijat pääsevät tutustumaan toisiinsa ja aloittamaan uuden lukuvuoden yhdessä. Porvoon Campuksella järjestettävistä avajaisista halutaan tehdä tapahtuma, jonka suunnittelussa otetaan huomioon potentiaalisten asiakkaiden toivo-

mukset ja odotukset. Tässä opinnäytetyössä asiakasymmärryksen hankkiminen onkin hyvin keskeisessä osassa ja sen kautta luodaan toimiva ja mielekäs ohjelma avajaisille.

Opinnäytetyössä keskeisimpinä lähteinä on käytetty palvelutuotannosta sekä palvelumuotoilusta kertovaa kirjallisuutta. Koska avajaiset järjestetään Porvoo Campuksella, työssä ollaan myös hyödynnetty Campuksen omaa tapahtumaopasta ja pelastussuunnitelmaa.

Opinnäytetyössä keskitytään ensin tapahtumatuotantoon Porvoo Campuksella. Tapahtumatuotanto-luvussa selvitetään tarkemmin, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Tämän jälkeen raportissa keskitytään uuden palvelun kehittämiseen, jossa kehittämistyökaluna käytetään palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun kautta tarkastellaan opinnäytetyön tekijöiden omia kokemuksia ja avajaisten potentiaalisten asiakkaiden kokemuksia vastaavanlaisista tapahtumista. Näitä kokemuksia käytetään pohjana avajaisten ohjelman suunnittelussa. Luvussa 5 esitellään avajaisten valmis ohjelma. Tämän jälkeen raportissa esitellään, kuinka koko projekti on edennyt syksyn ja kevään aikana. Lopussa on opinnäytetyöntekijöiden omaa pohdintaa siitä, miten he ovat onnistuneet tapahtuman suunnittelussa ja miten tästä edetään. Opinnäytetyön liitteisiin on koottu kaikki tärkeimmät tuotokset, jotka auttavat järjestäjiä toteuttamaan avajaisia.

2 Tapahtumatuotanto

Tässä luvussa tarkastellaan, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon tapahtumaa suunniteltaessa. Tässä luvussa tapahtumatuotanto on jaettu kolmeen eri vaiheeseen, joissa käydään läpi mitä asioita tulee ottaa huomioon ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen.

2.1 Ennen tapahtumaa

Erilaiset tapahtumat tarvitsevat erilaista valmistautumista ennen tapahtumaa. Projektin suunnitteluvaiheelle on hyvä varata riittävästi aikaa, sillä hyvän suunnitelman kautta on helppo lähteä toteuttamaan tapahtumaa (Silfverberg 2007, 45). Lukuvuoden avajaisten suunnittelussa on tärkeää käsitellä etenkin tapahtuman organisaation vastuualueita, koko projektin aikataulutusta, rahoitusta, budjetointia sekä mahdollisia sponsoreita. Projektin alkuvaiheessa on myös hyvä huomioida tapahtuman turvallisuus, mahdolliset riskit, lupa-asiat ja miten tapahtumasta viestitään. Hyvissä ajoin ennen tapahtumaa täytyy myös tehdä suunnitelma siitä, kuinka paljon vapaaehtoistyöntekijöitä tarvitaan toteuttamaan tapahtumaa.

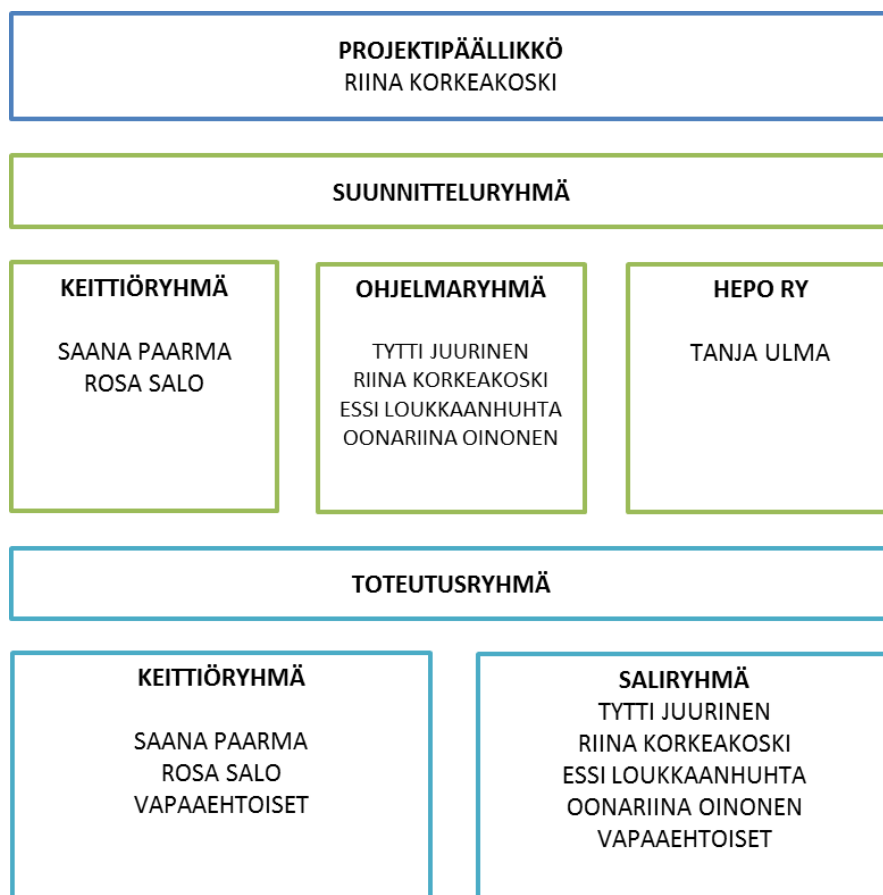
2.1.1 Tapahtuman organisaatio

Tapahtumaa suunnittelee ja toteuttaa aina tapahtuman koon ja tavoitteiden mukaan valittu projektiryhmä. Projektiryhmän jäsenet voivat olla oman organisaation jäseniä tai yhteistyökumppaneiden edustajia. Projektiryhmän koko saattaa vaihdella projektin eri vaiheissa työmäärästä riippuen. Kun projektiryhmä on saanut määritellyt yhteiset tavoitteet tapahtumalle, on tärkeää ottaa huomioon, miten resurssit jaetaan suunnittelu- ja toteutusvaiheiden välillä. Vastuualueet on hyvä jakaa useamman jäsenen kesken, jos kyseessä on suurempi tapahtuma. Projektiryhmällä on usein projektipäällikkö, joka vie projektia eteenpäin. Hyvä projektipäällikkö osaa jakaa vastuuta oikeille henkilöille. (Löow 2004, 33; Ruuska 2005, 20–21; Vallo & Häyrinen 2012, 224–228.)

Lukuvuoden 2014 avajaisia suunnittelee projektiryhmä, joka koostuu kuudesta jäsenestä. Avajaisten toimeksiantajana on HAAGA-HELIA Porvoon yksikkö. Opiskelijat Sanna Paarma ja Rosa Salo ovat vastuussa keittiöpuolesta. Tämä keittiöryhmä suunnittelee

avajaisten menyy, valmistaa tarjottavat ruoat sekä hankkii kaikki keittiöpuolen raaka-aineet. Keittiöryhmä pitää yhteyttä muuhun ryhmään kevään 2014 aikana. He kuitenkin tulevat Porvooseen vasta kesän aikana. Ohjelman suunnittelusta sekä avajaisten koristelusta vastaavat Tytti Juurinen, Riina Korkeakoski, Essi Loukkaanhuhta ja Oonariina Oinonen. Tämä ryhmä vastaa avajaisten ohjelman sisällöstä, yhteistyökumppaneiden hankkimisesta ja Campuksen ala-aulan koristelusta. Koko tapahtuman projektipäällikönä on Riina Korkeakoski.

Lisäksi tapahtuman organisaatioon kuuluva Tanja Ulma edustaa HePo Ry:tä, joka on avajaisten yksi yhteistyökumppaneista. Campuksella toimiva opiskelijayhdistys HePo järjestää erilaisia tapahtumia ja juhlia opiskelijoille ympäri vuoden. Opiskelijayhdistys järjestää säännöllisesti esimerkiksi Campus Goes Wild -juhlia, joissa opiskelijat pääsevät pitämään hauskaa yhdessä. Opiskelijoilla on myös mahdollisuus osallistua HePon järjestämiin harrastus- ja liikuntailtoihin. (HePo Ry 2014.) Kuviossa 1. on kuvattu tapahtuman organisaationrakenne.



Kuvio 1. Organisaatiorakenne

Syyslukuvuoden 2014 avajaiset järjestetään samana viikonloppuna kuin MoonRiver 2014 -tapahtuma. MoonRiver-säätiö toivoo, että lukukauden avajaisissa mainostetaan MoonRiver 2014 -tapahtumaa Porvoon nuorille. MoonRiver on Porvoon oma taiden yö -tapahtuma, joka järjestetään vuonna 2014 jo kolmatta kertaa. Tapahtuman ohjelma sisältää kulttuurielämyksiä sekä erilaisia musiikki- ja tanssiesityksiä. Tapahtuman tavoitteena on vahvistaa mielikuvaa Porvoosta ja näin ollen tapahtuman ohjelmaa rakennetaan kulttuurin, yritysten ja matkailijoiden näkö-kulmasta. MoonRiver on järjestetty aikaisemmin vuosina 2012 ja 2013. Tänä vuonna MoonRiver järjestetään lauantaina 30.8.2014. (Uusimaa 2013; Visit Porvoo 2013; MoonRiver 2014.)

2.1.2 Porvoo Campus tapahtumapaikkana

Lukuvuoden avajaiset järjestetään Porvoo Campuksella, joka on tapahtumapaikkana hyvin moderni ja innovatiivinen oppimisympäristö. Toiminta Porvoo Campuksella alkoi vuonna 2011 ja siellä opiskelee HAAGA-HELIA ja Laurea ammattikorkeakoulujen opiskelijoita. (Porvoo Campus 2014a.) Campuksella opiskelee noin 1300 opiskelijaa ja työntekijöitä on noin 100 (Porvoo Campus 2014d). Campuksella yhdistyy oppiminen ja työelämä ja siellä on keskeistä yhdessä oppiminen. Porvoo Campuksella hyödynnetään tutkivaa ja kehittävää oppimismenetelmää, joka tarkoittaa että koulutusohjelmissa toteutettavat projektit ovat käytännönläheisiä ja työelämälähtöisiä. (Porvoo Campus 2014b, Porvoo Campus 2014c.)

Lisäksi Campuksella on järjestetty erilaisia konferensseja, kokouksia sekä teemapäiviä, joiden suunnittelussa on ollut mukana pääsääntöisesti Campuksen opiskelijoita. Vuoden 2013 keväällä Campuksella järjestettiin esimerkiksi Encounters 2013 -konferenssi, joka toi Porvooseen kansainvälisiä matkailualan ammattilaisia. Syksyllä 2012 Porvoo Campuksella pidettiin ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän opettajien neuvottelupäivät (Porvoo Campus 2014e). Näin ollen Porvoo Campus toimii erinomaisena tapahtumapaikkana kaikenlaisille tilaisuuksille.

Tapahtumapäivänä Porvoo Campuksen tiloista hyödynnetään Campuksen ala-aulaa (ensimmäinen kerros), wc-tiloja ja kolmannen kerroksen pro-keittiötä. Tämän lisäksi järjestäjillä on käytössään myös yksi kokoustila kolmannessa kerroksessa. Ala-aulassa hyödynnetään avajaisten aikana koulun omia äänentoistolaitteita, esiintymislavaa, pia-

noa sekä pylväsjalkaisia pöytiä. Campuksen ruokalasta tuodaan ala-aulaan pöytiä, joille kootaan tarjottavat ruoat. Campukselta löytyy myös sermejä, joita hyödynnetään asiakaspalautteen antamisessa sekä valokuvauksen taustaseinänä. Ala-aulaan hankitaan myös punainen matto, joka vuokrataan Porvoon Kulttuuritoimelta.

2.1.3 Tapahtuman suunnittelun aikataulut

Avajaisia alettiin suunnittelemaan syksyllä 2013. Projektin taustatyö aloitettiin marraskuussa tekemällä kysely Porvoon Campuksen opiskelijoille. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää ovatko opiskelijat kiinnostuneita virallisista lukuvuoden avajaisista ja onko tarpeellista järjestää tällaista tapahtumaa.

Varsinaisen tapahtuman suunnittelu alkaa tammikuussa 2014, jolloin projektiryhmä sopii kevään aikataulusta. Tammikuussa jaetaan projektiryhmän jäsenten vastualueet ja määritellään projektin tavoitteet. Helmikuun aikana selvitetään, mistä saadaan rahoitus avajaisille sekä mitä lupa-asioita tulee ottaa huomioon avajaisien suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Maaliskuussa varataan tarvittavat tilat Porvoon Campukselta ja hankitaan sponsoreita avajaisille. Huhtikuun aikana päätetään avajaisien lopullinen ohjelma, laaditaan alustava budjetti ja rekrytoidaan tarvittavat työntekijät. Toukokuussa ollaan yhteydessä Maria Ruohtulaan, sillä lukuvuoden avajaisista tehdään mainos, joka halutaan lähettää uusille opiskelijoille heidän hyväksymiskirjeensä mukana. Toukokuun aikana opintotoimistoon viedään mainokset avajaisista, jotka lähetetään uusille opiskelijoille hyväksymis- ja infokirjeiden mukana. Toukokuun aikana tehdään myös mainos avajaisista Campuksen info-televisioon.

Kesän aikana on tärkeää pitää yhteyttä esiintyjiin, sponsoreihin ja avajaisien työntekijöihin. Noin viikkoa ennen avajaisia markkinoidaan tapahtumaa lähettämällä kaikille koulun opiskelijoille sähköpostiviestiä avajaisista. Samoihin aikoihin lähetetään Maria Ruohtulalle viestiä opettajien bändin esiintymisestä avajaisissa. Elokuun aikana järjestetään avajaisien kenraaliharjoitus, jonka pohjalta voidaan vielä tehdä pieniä muutoksia avajaisien sisältöön tarvittaessa. Viikkoa ennen avajaisia aloitetaan lippujen myynti. Avajaisia markkinoidaan aktiivisesti elokuun aikana. Tapahtuman esivamistelut tehdään viikolla 35 ja itse tapahtuma järjestetään perjantaina 29.8.2014. Syyskuussa laaditaan avajaisien toteutunut budjetti, arvioidaan tapahtuman onnistumista, käydään läpi asia-

kaspalautteita sekä laaditaan palautteiden pohjalta mahdollisia kehitysehdotuksia tulevien vuosien avajaisille. Avajaisten jälkeen on tärkeää kiittää sponsoreita yhteistyöstä. Avajaisten suunnittelun aikataulutus on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Avajaisten suunnittelun aikataulutus

TAMMIKUU	Vastuualueiden jakaminen, projektin tavoitteiden asettaminen, aikataulun laatiminen.
HELMIKUU	Rahoituksen hankkiminen, lupa-asioiden selvittäminen.
MAALISKUU	Tilojen varaaminen, sponsoreiden hankkiminen.
HUHTIKUU	Avajaisten ohjelman suunnittelu, budjetin laatiminen, työntekijöiden rekrytointi.
TOUKOKUU	Yhteydenpito Maria Ruohtulaan (tehdään mainos lukukauden avajaisista uusien opiskelijoiden hyväksymis- ja infokirjeen mukaan), avajaisten mainoksen laatiminen Campuksen info-televisioon.
KESÄKUU	Yhteydenpito esiintyjiin ja avajaisten työntekijöihin.
HEINÄKUU	Koristeiden hankkiminen, yhteydenpito sponsoreihin, avajaisten työntekijöihin, juontojen laatiminen.
ELOKUU	Ilmoitus tapahtumasta poliisille, sähköpostiviestin lähettäminen opiskelijoille 18.8.2014, avajaisista ilmoittaminen kutsuvieraille, sähköpostiviestin lähettäminen Maria Ruohtulalle (muistutus opettajien bändin esiintymisestä avajaisissa), lippujen myynti, tapahtuman markkinointi, avajaisten kenraaliharjoitus, tapahtuman esivalmistelut viikolla 35, tapahtuman toteutus pe 29.8.2014.
SYYSKUU	Toteutuneet budjetin laatiminen, tapahtuman jälkiarviointi, asiakaspalautteiden läpikäyminen sekä kehitysehdotusten laatiminen, sponsoreiden muistaminen, jälkiyhteydenpito vieraisiin.

2.1.4 Tapahtuman turvallisuus

Tapahtuman järjestäjä on aina vastuussa oman tapahtumansa turvallisuudesta. Suomen laissa on määritelty, mitä asioita täytyy ottaa huomioon, kun järjestetään tapahtumaa. Erityisen tärkeää on ottaa huomioon järjestyksenvalvonnanlaki, kokoontumislaki ja pelastuslaki. Keittiössä työskentelevien toimintaa ohjaa terveydensuojelulaki. Turvallisuusasiat on hyvä käydä läpi kaikkien tapahtuman järjestäjien kesken. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2014.)

Turvallisen tapahtuman takaamiseksi täytyy olla toimiva ja selkeä pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelmasta pitää ilmetä pelastustiet, ensiapu- ja alkusammutusvälineiden sijainti sekä yhteinen kokoontumispaikka siltä varalta, että rakennus pitää evakuoida.

Pelastussuunnitelmaa tukemaan tehdään riskianalyysi, josta käy ilmi mahdolliset riskit ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Riskianalyysin laatiminen on olennainen osa tapahtuman suunnittelussa. Riskianalyysiin on suunnitelma, johon kirjataan mahdolliset riskit ja miten toimitaan jos ne käyvät toteen. (Van Der Wagen 2007, 150–151.)

Lukuvuoden avajaisiin on laadittu oma turvallisuussuunnitelma, joka pohjautuu HAA-GA-HELIA Porvoo Campuksen omaan pelastussuunnitelmaan. Turvallisuussuunnitelma löytyy liitteestä 7. Turvallisuussuunnitelmaa tukemaan on myös laadittu tapahtumapäivälle oma riskianalyysi. Avajaisten riskianalyysi löytyy liitteestä 8.

2.1.5 Lupa-asiat

Lukuvuoden avajaiset on suljettu tilaisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että avajaiset on suunnattu ainoastaan koulun opiskelijoille ja opettajille. Tilaisuudesta tehdään kuitenkin varmuudeksi ilmoitus Porvoon poliisilaitokselle. Riittää, että ilmoitus tehdään elokuun aikana.

Kaikkien elintarvikealalla työskentelevien on suoritettava hygieniapassi todistaakseen hallitsevansa elintarvikehygienian perusasiat. Tämä takaa sen, että elintarvikkeiden käsittely on turvallista. Hygieniapassia vaaditaan, jos työntekijä käsittelee pakkaamattomia elintarvikkeita, jotka voivat pilaantua helposti. Näitä elintarvikkeita ovat esimerkiksi kala, liha ja maito. (Evira 2014.) Vaikka lukuvuoden avajaiset ovat satunnainen tapahtuma, kaikilta keittiössä työskenteleviltä vaaditaan hygieniapassi.

Avajaisissa ei myydä alkoholia, mutta vieraille tarjotaan alkumalja, jolloin järjestäjien täytyy varmistaa, että koululla on anniskelulupa sekä selvittää minkä alueen anniskelulupa kattaa. Alkoholijuomien anniskeluun tarvitaan lupa, jonka myöntää alueen aluehallintovirasto. (Valvira 2014.)

Elävän musiikin soittamista varten tarvitsee hakea lupa Teostolta. Tämä voidaan tehdä sähköisesti ja siihen tarvitaan käyttäjätunnukset. Lupa kattaa jonkun muun orkesterin, solistin tai muun esiintyjän musiikin käyttämisen ja soittamisen tapahtumassa. Avajaisia varten haetaan lupa, joka on voimassa vain yksittäisten tapahtumien ajan. Teosto laskee maksun tapahtuman jälkeen. (Teosto 2014.)

2.1.6 Sponsorit

Tapahtumaa suunniteltaessa on hyvä pohtia tarvitaanko tapahtumalle ulkopuolisia sponsoreita. Sponsoroinnilla tarkoitetaan yhteistyötä, jossa kaikki osapuolet hyötyvät yhteistyöstä. Mahdollisia sponsoreita etsittäessä on tärkeää ottaa huomioon, miten oma tapahtuma voi hyötyä yhteistyöstä sekä mitä tapahtuma voi tarjota sponsorille. Useimmiten eri organisaatiot tai yritykset lähtevät sponsorimaan tapahtumia mainostaakseen omaa toimintaa. (Bowdin ym. 2006, 104.)

Avajaisten sponsoreiksi pyydetään erilaisia paikallisia toimijoita, jolloin heillä on mahdollisuus mainostaa omaa toimintaansa yhteistyön kautta Porvoon opiskelijoille. Campuksen ala-aula halutaan koristella erilaisilla kukka-asetelmilla. Kukka-asetelmiä pyritään ensin saamaan sponsoroinnin kautta. Sponsoripyyntöjä lähetetään Porvoon Plantageeniin ja Porvoon Kukkataloon. Mikäli nämä yritykset eivät lähde sponsorimaan tapahtumaa, täytyy kukka-asetelmiin varata rahaa tapahtuman budjettiin.

Avajaisten ohjelma sisältää erilaisia kilpailuja, joihin tarvitaan palkintoja. Palkinnoiksi halutaan saada risteilylahjakortteja. Näin ollen sponsoripyyntöjä lähetetään Eckerö Linelle, Tallink Silja Linelle ja Viking Linelle. Sponsoroinnin kautta laivayhtiöt pääsevät mainostamaan toimintaansa opiskelijoille ja täten he saavat mahdollisesti myös uusia nuoria asiakkaita.

2.1.7 Rahoitus ja budjetti

Rahoituksen hakemusprosessi alkaa jo hyvin varhaisessa vaiheessa. Potentiaalisten rahoituslähteiden kartoittamiseen kannattaa panostaa, sillä oikeanlainen rahoittaja helpottaa tapahtuman suunnittelua ja toteuttamista. Silverbergin (2007, 113) mukaan potentiaalisen rahoittajan kanssa on hyvä sopia tapaaminen, jossa neuvotellaan tulevasta projektista ja siitä, miten rahoittaja hyötyisi yhteistyöstä ja rahoituksestaan.

Lukuvuoden avajaiset on HAAGA-HELIA Porvoon Campuksen tapahtuma, jolloin osa avajaisten rahoituksesta tulee HAAGA-HELIA Porvoon yksiköltä. HAAGA-HELIA Porvoon Campukselta saatava rahoituksen määrä on 2000 euroa. Avajaisten järjestäjät

saavat käyttää HAAGA-HELIA:n omaa S-korttia keittiössä tarvittaviin raaka-aineisiin. Koristeluun ja muuhun sisutukseen käytetyt yksityiset rahat laskutetaan erikseen HAAGA-HELIALta. Lisäksi rahoitusta saadaan myös Porvoo Campuksen opiskelijajyhdistys HePo Ry:ltä. Opiskelijajyhdistys on luvannut tukea tapahtumaa 200 eurolla. Opiskelijajyhdistyksen myöntämä rahoitus käytetään avajaisten koristeluun. Lisäksi tuloja saadaan myös lippujen myynnistä. Lipputulosta saatava voitto maksetaan HAAGA-HELIALle ja HePo Ry:lle. Avajaisten suunniteltu budjetti on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2. Suunniteltu budjetti

TULOT	€	MENOT	€
HAAGA-HELIA	2000	RUOKA JA JUOMA (250 ihmiselle: henkilökunta, esiintyjät, vieraat) 7,5 € / hlö	1875
HEPO RY	200	PUNAINEN MATTO	100
LIPPUTULOT (10 €/ lippu, tavoitteena 200 vierasta)	2000	KUKAT	90
	YHTEENSÄ 4200		YHTEENSÄ 2065

Avajaisten raha-asioiden hoitamiseen päätettiin avata Holvi-tili. Holvi on verkkopankki, joka sopii erinomaisesti yksittäisten tapahtumien raha-asioiden järjestämiseen. Holvi-tilin voi avata internetissä. Tilin avaaminen ja ylläpitäminen on täysin ilmaista. Ainoastaan lähtevistä ja saapuvista maksuista veloitetaan 0,90 sentin palvelumaksu. Holvin käyttöoikeudet voi jakaa useamman jäsenen kesken, jolloin se sopii hyvin juuri lukuvuoden avajaisten järjestämiseen. Näin ollen tilin ylläpitäminen ei sido pelkästään yhtä henkilöä. Holvissa on automaattinen kirjanpitoraportointi, mikä helpottaa kirjanpitoa ja antaa käyttäjilleen selkeän ja reaaliaikaisen kuvan rahankäytöstä. (Holvi 2014.)

2.1.8 Tapahtumasta tiedottaminen

Projektiryhmän sisäinen tiedottaminen tapahtuu pääosin Facebookin (Lukukaudenavaajat / MoonRiver 2014 -sivusto) ja Leapin (MoonRiver 2014 -sivusto) kautta. Lisäksi ryhmä kokoontuu parin viikon välein Campuksella. Jokaisesta kokouksesta kirjoitetaan aina muistio, joka on nähtävillä Leapissa ryhmän omalla projektialustalla. Tiedottaminen ja viestintä ryhmän sisällä on helppoa ja vaivatonta, koska projektiryhmä on kooltaan pieni ja tiivis.

Lukuvuoden avajaisista on ilmoitettava koulun sisäisesti eri tahoille. Avajaisista täytyy ensin ilmoittaa Porvoo Campuksen ammattikorkeakoulujen yksiköiden johtajille. Avajaisten rahoituksesta ja tilavarauksista pitää keskustella HAAGA-HELIA Porvoon yksikön johtajan ja Porvoo Campuksen talous- ja tilapalveluiden assistentin kanssa. Heidän kanssaan sovitaan myös, miten avajaisten siivous järjestetään. Avajaisista tehdään ilmoitus Porvoo Campuksen infoon hyvissä ajoin. Ilmoitukseen on sisällytettävä tapahtuman ajankohta, tarvittavat tilat, osallistujamäärä, vastaavan ohjaajan nimi, tapahtuman kesto, siivouksen tarve sekä ulko-ovien aukioloajan. Infosta voidaan myös varata tarvittavat lisäkalusteet Campuksen muista tiloista sekä esiintymislava.

IT-tukihenkilöiltä on varmistettava, että he pystyvät olemaan tapahtumapäivänä Campuksella. IT-tukihenkilöille on ilmoitettava mitä teknisiä laitteita tapahtumapäivänä tarvitaan. Avajaisista halutaan tehdä mainos Campuksen info-televisioon, jolloin on oltava yhteydessä Dan Rönbackaan. Maria Kantolalle on tehtävä ilmoitus avajaisista, jotta hän voi päivittää Campuksen tapahtumakalenterin. Campuksen opiskelijayhdistykseen täytyy olla myös jatkuvasti yhteydessä. Tapahtuman ulkoista viestintää on avajaisten markkinointi. Markkinointi toteutetaan yhteistyössä opiskelijayhdistys HePo Ry:n kanssa.

Tärkein viestintäkanava asiakkaiden ja tapahtuman järjestäjien välillä on Facebook-sivusto, joka perustetaan toukokuussa. Sivustolla kerrotaan tapahtumasta tarkemmin ja tiedotetaan esimerkiksi lippujen myynnistä ja siitä, mistä niitä voi ostaa. Facebook-sivustolla kerrotaan avajaisten pukukoodista lähempänä tapahtumaa. Kesän aikana sivustolla julkaistaan vihjeitä avajaisten ohjelmasta ja kuvia menyyistä. Liitteestä 13. tarkempi aikataulu Facebookin päivittämisestä.

2.1.9 Vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi

Vapaaehtoistyön hyödyntäminen erilaisissa tapahtumissa on tänä päivänä hyvin yleistä. Motivoituneiden työntekijöiden löytämiseksi tarvitaan onnistunutta rekrytointia. Rekrytointiin kannattaa siis käyttää aikaa ja energiaa, jotta löydetään juuri sopivat ihmiset toteuttamaan tapahtumaa. Työntekijöiksi on hyvä rekrytoida eri tyyppisiä ihmisiä, joiden omat vahvuudet tukevat tapahtuman toteuttamista. Vapaaehtoistyöntekijät eivät saa

työstä rahallista korvausta, jolloin suullisen palautteen antaminen on erityisen tärkeää. Palautteen ja kiitosten kautta työntekijöille osoitetaan, että heidän työpanoksensa on ollut arvokasta. (Tiskola-Kesonen 2004, 40–41.)

Avajaisten suunnitteluvaiheessa täytyy pohtia, kuinka paljon vapaaehtoistyöntekijöitä tarvitaan tapahtuman järjestämisen eri vaiheissa. Kun tapahtuman aikataulu ja vieraiden lukumäärä on selvillä, on helpompi hahmottaa kuinka paljon työntekijöitä tarvitaan avajaisiin. (Wolf 2005, 151.) Toukokuuhun mennessä on päätettävä, kuka on vastuussa mistäkin työtehtävästä kesän ja syksyn aikana sekä kuinka paljon vapaaehtoistyöntekijöitä tarvitaan tapahtuman suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vastuuhenkilöitä tarvitaan seuraaviin tehtäviin:

- 2 markkinointivastaavaa
- 2 koristelu- ja ohjelmavastaavaa
- 2 lippujenmyyjää

Markkinointivastaavat tekevät tiivistä yhteistyötä HePo Ry:n kanssa. Lisäksi markkinointivastaavien vastuulla on avajaisten mainoksen laatiminen info-televisioon sekä uusien opiskelijoiden hyväksymiskirjeen ja infopaketin mukaan. Markkinointivastaavat suunnittelevat myös pääsyliput tapahtumaan yhdessä HePo Ry:n kanssa. Koristelu- ja ohjelmavastaavat ovat vastuussa avajaisten koristelun ja ohjelman toteutuksesta laaditun suunnitelman mukaisesti. Lippujenmyyjät aloittavat avajaisten lippujen myynnin elokuussa, kun lähiopetus alkaa. Näiden vastuutehtävien lisäksi tarvitaan lisää vapaaehtoistyöntekijöitä itse tapahtumapäivälle. Vapaaehtoisia tarvitaan seuraaviin työtehtäviin:

- 5–7 keittiötyöntekijää
- 1 lippujentarkastaja
- 1 ovityöntekijä
- 1 valokuvaaja
- 1 valokuvaajan assistentti
- 3 tarjoilijaa
- 1 juontaja
- 1 juontajan assistentti

Keittiövastaavat tarvitsevat lisätyövoimaa avajaisten esivalmistelupäiville ja itse tapahtumapäivälle. Keittiötyöntekijät vastaavat raaka-aineiden tilauksesta sekä hankinnasta, ruoan valmistuksesta, esillepanosta, noutopöytien täyttämisestä ja menyn esittelystä asiakkaille. Lippujentarkastaja tarkastaa kaikkien asiakkaiden pääsyliput. Ovityöntekijä tarkastaa, että asiakkaat eivät tuo tilaisuuteen omia alkoholijuomia. Ovityöntekijä valvoo myös ettei sisälle päästetä liian juopuneita asiakkaita. Valokuvaajan työtehtävään kuuluu valokuvaaminen koko tapahtuman aikana. Valokuvaajan assistentti ohjaa asiakkaita punaisella matolla ja illan lopussa otettavassa yhteiskuvassa. Kaksi tarjoilijaa tarjoilee asiakkaille alkumaljoja ja kolmas tarjoilija täyttää alkumaljalaseja. Juontajan tehtävänä on toimia illan isäntänä/emäntänä. Juontajan avustajina toimivat koristelu- ja ohjelmavastaavat. Vapaaehtoistyöntekijöitä rekrytoidaan Porvoo Campuksella kevään aikana.

2.1.10 Tapahtuman teema

Avajaisista on tarkoitus tehdä juhlallisempi tilaisuus kuin tavallisista opiskelijajuhlilla. Lukuvuoden avajaisista ei kuitenkaan haluta tehdä liian virallista ja jäykkää tapahtumaa. Avajaisissa on erilaisia puheita ja kilpailuja, mutta vieraille halutaan antaa näiden suunniteltujen aktiviteettien lisäksi myös mahdollisuus vapaaseen ja rentoutuneeseen seurusteluun. Avajaisten tavoitteenahan on, että opiskelijat pääsevät tutustumaan toisiinsa paremmin.

Lukuvuoden avajaisten teemana on juhlallinen cocktailtyylinen tilaisuus. Teema ilmenee avajaisissa muun muassa pukukoodin kautta ja tarjottava ruoka on sormiruokaa. Tapahtumassa ei kuitenkaan tarjoilla alkoholia muuten kuin alkumaljojen muodossa. Lisäksi punaisen maton ja avajaisten värimaailman kautta avajaisista pyritään tekemään juhlallinen. Tapahtumassa käytetään väreinä sinistä, valkoista ja hopeaa. Näiden värien uskotaan vahvistavan haluttua tunnelmaa.

Lukuvuoden avajaisten nimeksi valittiin Grand Opening of the Academic Year 2014–2015. Avajaisten omilla Facebook-sivuilla painotetaan Grand Opening -termiä, koska se on lyhyt ja iskevä. Lisäksi tämä nimi kuvaa sitä, että tapahtuma järjestetään nyt en-

simmäistä kertaa Porvoo Campuksella. Nimestä välittyy myös avajaisten juhlallinen luonne, mutta se ei kuitenkaan anna liian virallista ja jäykkää kuvaa tapahtumasta.

2.2 Tapahtuman aikana

Tapahtuman esivalmistelut tehdään torstaina 28.8.2014. Esivalmistelut aloitetaan Campuksella kello 14:00, kun suurin osa oppilaista on jo lähtenyt kotiin. Campuksen aula järjestetään liitteessä 12. olevan pohjapiirroksen mukaisesti. Tämän päivän aikana keittiöryhmä valmistaa kaikki ne ruokalajit, jotka on mahdollista valmistaa jo etukäteen. Lisäksi esivalmistelupäivän aikana harjoitellaan juontoja sekä ohjelmanumeroita. Päivän aikana silitetään pöytäliinat ja tehdään osa koristeluista valmiiksi. Tapahtumapäivänä edetään aikataulun mukaan, joka on kuvattu kuvioon 2. Kuvioista ilmenee, mitä kaikkea tulee hoitaa tapahtumapäivänä ennen kuin vieraat saapuvat paikalle ja miten ilta etenee vieraiden saavuttua. Kuvio löytyy myös liitteestä 6.

	SALIRYHMÄ	VIERAAT	KEITTIÖRYHMÄ
14:00	- Tavaroiden järjestäminen aulassa, pöytien asetus (kaikki) - Aulan koristelu (kaikki)		- Ruokien valmistaminen - Ruokailuastiat ja aterimet noutopöytään valmiiksi - Alkumaljapöydät valmiiksi
15:00	- Lavan rakentaminen (kaikki)		
16:00	- Ruokatauko - Esiintyjien viime hetken harjoitukset - Juontojen harjoitukset (Riina)		- Ruokatauko
17:00	- Tekniikan tarkistaminen - Kerrataan illan aikataulu (kaikki)		- Ruokien asettelu noutopöytiin
18:30	- KAIKKI VALMISTA - Lipun tarkastajat pääoville - Taustamusiikki soimaan - Valokuvaajat valmiina - Alkumaljat valmiina		
19:00	- Vieraiden vastaanottaminen (Essi ja Tytti) - Ohjataan vieraat narikalle ja punaiselle matolle (Essi ja Tytti) - Alkumaljojen tarjoaminen	- Tapahtumapaikalle saapuminen - Lippujen näyttäminen - Takkien vieminen narikkaan - Valokuvien ottaminen punaisella matolla - Alkumaljojen nauttiminen - Musiikin kuunteleminen ja seurusteleminen	- Alkumaljojen tarjoaminen
19:25	- HePo Ry:n edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)		
19:30	- Illan juontaja pitää puheen ja esittelee HePo Ry:n edustajan (Riina) - Alkumaljojen pois vieminen (Essi, Tytti ja vapaaehtoiset)	- Tervetuloispuheiden kuunteleminen - Piilotetun lahjakortin etsiminen alkaa	
19:40	- Kilpailusta kertominen (Riina) - Kilpailulomakkeiden jakaminen (Oonariina)	- Kilpailun sääntöjen kuunteleminen - Kilpailun suorittaminen - Vapaata seurustelua	- Noutopöydät valmiiksi - Viimeisten ruokien tuominen noutopöytään
20:00	- Esiintyjän ohjaaminen lavan viereen (Riina)	- Menyy-esityksen kuunteleminen - Syöminen ja juominen	- Menyn esittely
20:15	- Asiakkaiden ohjaaminen astioiden jättöpisteelle (kaikki) - Juontaja esittelee illan esiintyjän (Riina)	- Musiikkiesityksen kuunteleminen ruokailun ohessa - Vapaata seurustelua	- Noutopöytien täyttäminen - Astioiden pois vieminen - Keittiön siivoaminen
20:40	- Yksikön johtajan ohjaaminen lavalle (Oonariina)		
20:45	- Juontaja esittelee yksikön johtajan (Riina)	- Yksikön johtajan puheen kuunteleminen	
20:50	- Taidetehtaan edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)		
20:55	- Juontaja esittelee Taidetehtaan edustajan (Riina) - Varmistus, että tanssiryhmä on valmiina (Tytti)	- Taidetehtaan edustajan puheen kuunteleminen	
21:05	- Juontaja esittelee tanssiryhmän (Riina)	- Tanssiesityksen katsominen	
21:10	- MoonRiver säätien edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)		

21:15	<ul style="list-style-type: none"> - Juontaja esittelee säätiön edustajan (Riina) - Opettajien bändin ohjaaminen lavan viereen (Oonariina) 	<ul style="list-style-type: none"> - MoonRiver säätiön edustajan puheen kuunteleminen 	
21:20	<ul style="list-style-type: none"> - Juontaja esittelee opettajien bändin (Riina) 	<ul style="list-style-type: none"> - Opettajien bändin musiikkiesityksen kuunteleminen 	
21:25	<ul style="list-style-type: none"> - HePo Ry:n edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina) 		
21:30	<ul style="list-style-type: none"> - Kilpailun voittajan/voittajien arvonta lavalla (Riina + onnetar) - Asiakaspalautteesta kertominen - Loppupuhe (Riina) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kilpailun arvonta - HePon tulevista tapahtumista kuuleminen - Loppupuheen kuunteleminen - Asiakaspalautteista kuuleminen 	
21:40	<ul style="list-style-type: none"> - Valokuvaajan ohjaaminen kolmanteen kerrokseen (Essi) 		
21:45	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteisvalokuvassa avustaminen (kaikki) 	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteisvalokuvaan osallistuminen - HH-kuviön muodostaminen 	
21:55	<ul style="list-style-type: none"> - Jatkoista kertominen (Riina) - Palauteenantopisteelle ohjaaminen (Essi ja Tytti) - Asiakkaiden hyvästeleminen (Essi ja Tytti) 	<ul style="list-style-type: none"> - Jatkoista kuuleminen - Palauteen antaminen - Takkien noutaminen - Ystävien hyvästeleminen - Jatkoille lähteminen 	
22:15	<ul style="list-style-type: none"> - Aulan siivoaminen ja lopputyöt (kaikki) 		<ul style="list-style-type: none"> - Tiskaaminen - Keittiön siivoaminen - Roskien vieminen
0:00	<ul style="list-style-type: none"> - Ovet lukkoon ja kotiin 		<ul style="list-style-type: none"> - Ovet lukkoon ja kotiin

Kuvio 2. Tapahtumapäivän eteneminen

2.3 Tapahtuman jälkeen

Tapahtuma ei pääty itse tapahtumapäivään vaan projektin jälkitöitä tehdään vielä tapahtuman jälkeenkin. Tapahtuman jälkeiseen työhön kuuluu niin tapahtuman purkaminen, toteutuneet budjetin laatiminen, arviointitilaisuuden järjestäminen, sponsoreiden muistaminen kuin jälkiyhdydenpito asiakkaisiin. Tässä kappaleessa tarkastellaan tarkemmin, mitä nämä tapahtuman jälkityöt ovat.

2.3.1 Tapahtuman purkaminen

Lukuvuoden avajaisten järjestäjien vastuulla on tapahtumapaikan siivoaminen. Campuksen siivoaminen aloitetaan heti viimeisten asiakkaiden poistuttua. Järjestäjät sopivat ketkä ovat vastuussa tavaroiden viemisestä omille paikoilleen, roskisten tyhjentämisestä sekä laina- ja vuokratavaroiden palauttamisesta. Keittiöhenkilökunta vastaa keittiöpuo-

len jälkitöistä. Tapahtuman järjestäjät tarkastavat lopuksi, että tapahtumapaikka on siistissä kunnossa ja tavarat ovat oikeilla paikoillaan.

2.3.2 Arviointitilaisuus

Tapahtuman jälkeen on tärkeää järjestää arviointitilaisuus. Tilaisuudessa käydään koko tapahtumaprosessi ja mietitään missä onnistuttiin ja mitä asioita tulee vielä kehittää (Vallo & Häyrinen 2012, 188). Tilaisuudessa on hyvä käydä läpi avajaisista kerätyt asiakaspalautteet. Palautteen analysoiminen on erityisen tärkeää, koska avajaisista halutaan tehdä perinne myös tuleville vuosille. Palautteen pohjalta on hyvä laatia kirjallinen kehitysehdotus, jota seuraavien järjestäjien on helppo lähteä toteuttamaan. Arviointitilaisuudessa käydään myös läpi toteutunut budjetti sekä mietitään millaisilla muutoksilla avajaisista voidaan järjestää kannattavampi.

2.3.3 Sponsoreiden muistaminen

Tapahtuman aikana luotuja suhteita ulkopuolisiin yhteistyökumppaneihin on hyvä pitää yllä vielä tapahtuman jälkeenkin. Jo olemassa olevat sponsorit voivat mahdollisesti lähteä tukemaan myös seuraavan vuoden avajaisia. Sponsoreita on hyvä muistaa tapahtuman jälkeen lähettämällä heille sähköpostia, jossa kiitetään sponsoreita onnistuneesta yhteistyöstä. Jos sponsoreille halutaan lähettää kiitoslahja, lahja tulee toimittaa perille kahden viikon kuluessa tapahtumasta (Vallo & Häyrinen 2012, 182). Mukana olleiden sponsoreiden yhteystiedot on hyvä kirjata ylös, jotta niitä voidaan mahdollisesti hyödyntää myös seuraavien avajaisten suunnittelussa.

2.3.4 Jälkiyhteydenpito asiakkaisiin

Yhteydenpitoa asiakkaisiin kannattaa jatkaa myös tapahtuman jälkeenkin. Asiakkaille jää päällimmäiseksi positiivinen mielikuva avajaisista, kun he kokevat, että heitä huomioidaan myös tapahtuman ulkopuolella. Jälkiyhteydenpito asiakkaisiin voidaan toteuttaa esimerkiksi luomalla Facebook-ryhmä, johon lisätään kuvia lukukauden avajaisista. Facebook-ryhmässä voidaan mainostaa jo seuraavankin vuoden avajaisia. Lisäksi asiakkaille voidaan lähettää sähköpostiviesti, jossa heitä kiitetään osallistumisesta sekä onnistuneen tapahtuman luomisesta.

3 Uuden palvelun kehittäminen

Uuden palvelun tai tuotteen kehittämiseen on tärkeää käyttää tarpeeksi aikaa. Näin ollen kehittämisen työkaluiksi on valittava kehittämistyöhön sopivat menetelmät. Kehitettävä asiakokonaisuus voidaan jakaa pienempiin osa-alueisiin, jolloin kokonaisuutta tarkastellaan pienemmissä osissa. Tämän jälkeen ratkaisut on helpompi yhdistää toimivaksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilua käytetään hyvin paljon tämän tyyppisessä kehittämistoiminnassa. (Tuulaniemi 2011, 58.) Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin, mistä palvelumuotoilussa on kysymys ja miten muotoilua hyödynnetään tässä opinnäytetyössä.

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on uudenlainen tapa ymmärtää erilaisia palveluprosesseja. Palvelumuotoilussa pyritään löytämään uusia ideoita yhdessä asiakkaiden kanssa. Palvelumuotoilussa kuvataan visuaalisesti palvelutapahtumia. Sen tutkimusmenetelmät ja visualisointimenetelmät helpottavat näkemään erilaisia näkökulmia palvelussa. Muotoilun suunnitteluprosessissa lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Asiakkaat keräävät itse tietoa ja kertovat omista palvelukokemuksistaan. Palvelumuotoilussa tarkoituksena on yhdistää vanhoja ja uusia ideoita yhdeksi kokonaisuudeksi. Palvelumuotoilu-menetelmässä keskitytään palvelusta syntyneisiin tunteisiin, ja niitä havainnollistetaan erilaisilla visuaalisilla kuvioilla ja hahmotelmilla. Menetelmän tarkoituksena on tuottaa sosiaalisesti, ympäristöllisesti ja taloudellisesti kestäviä palveluita. (Miettinen 2001, 21–23; Tuulaniemi 2011, 24–25.)

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen hankkimisesta (Miettinen 2001, 18). Tapahtumasuunnittelun tärkeimpiä lähtökohtia on juuri asiakaskunnan tunteminen. Onnistuneen tapahtuman edellytyksenä on, että tapahtuman suunnittelijat kykenevät ymmärtämään asiakkaitaan ja heidän tarpeitaan ja osaavat näin ollen hyödyntää asiakasymmärrystä tapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa. (Korhonen ym. 2011, 7.)

Tässä opinnäytetyössä asiakasymmärryksen hankkiminen on erityisen tärkeää, sillä tapahtuman suunnittelun keskeisimpiä lähtökohtia on juuri kohderyhmän tunteminen ja määrittely. Asiakasymmärryksen kautta pystytään luomaan tapahtuma, jossa on otettu huomioon asiakkaiden tarpeet. Kun kohderyhmän odotukset ollaan otettu huomioon tapahtuman suunnittelussa, voidaan taata myös asiakkaiden viihtyvyys. Näin ollen tapahtumasta pystytään luomaan mieleenpainuva kokemus asiakkaalle.

3.2 Asiakaskokemus

Palvelumuotoilussa asiakaskokemus on keskeisessä osassa. Asiakaskokemuksia on kaikissa palveluprosesseissa. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkitykseen. Jokainen näistä tasoista on osaltaan luomassa asiakkaan kokemusta kyseisestä palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 74.) Tässä opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita millaisia asiakaskokemuksia opiskelijoilla on ollut erilaisissa juhlissa ja tapahtumissa. Näitä asiakaskokemuksia ymmärtämällä ja analysoimalla saadaan lisää asiakasymmärrystä. Lukuvuoden avajaisia lähdetään suunnittelemaan potentiaalisten asiakkaiden aiempien asiakaskokemusten perusteella.

3.2.1 Toiminnan taso

Toiminnan taso on toiselta nimeltään hygieniataso. Toiminnan tasolla tarkoitetaan sitä, kun palvelu täyttää kaikki vaatimukset, jotta sillä on paikkansa markkinoilla. Se on siis palvelun kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Samalla sillä tarkoitetaan myös palveluun liittyvien prosessien sujuvuutta, saavutettavuutta, tehokkuutta ja monipuolisuutta. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Lukuvuoden avajaisia suunnitellessa on siis otettava huomioon monia käytännön asioita toiminnan tasolla, jotta asiakkaille jäisi tapahtumasta positiivinen asiakaskokemus. Tällaisia käytännön asioita ovat muun muassa tapahtuman ohjelman sujuvuus ja monipuolisuus. Vierailta on tietty ennakko-odotukset tulevasta illasta jo silloin kun he saapuvat paikalle, tapahtuman on pystyttävä vastaamaan näihin odotuksiin.

3.2.2 Tunnetaso

Tunnetaso sisältää kaikki asiakkaan kokemat tunteet palvelun aikana. Palvelumuotoilussa otetaan huomioon myös itse palvelua edeltäneet ja seuranneet hetket, joten tunnetasoon kuuluu kaikki ne tunteet, jotka asiakas käy läpi ennen palvelutilannetta, sen aikana ja sen jälkeen. Asiakas voi kokea palvelun aikana esimerkiksi seuraavanlaisia tunteita: kiinnostavuus, innostavuus ja kokemuksen mielletävyys. Asiakkaan kokemat tunteet voivat olla myös negatiivisia. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Tässä opinnäytetyössä ollaan kiinnostuneita siitä, millaisia tunnetason kokemuksia potentiaalisilla asiakkailla on vastaavanlaisten juhlien tai tapahtumien yhteydessä. Lukuvuoden avajaisien suunnittelu on silloin helpompaa, kun tiedetään jo etukäteen missä tapahtumavaiheissa ihmisä jännittää, koska he ovat innostuneita ja onko jotain tiettyjä vaiheita mitkä aiheuttavat mielipahaa. Lukuvuoden avajaisista halutaan tehdä tapahtuma, joka herättää vieraisissa positiivisia tunteita ja saa heidät osallistumaan myös seuraavan vuoden avajaisiin. Sen lisäksi, että tapahtuma itsessään aiheuttaa vieraisissa tunteita, tapahtumasta voidaan myös tehdä tunteisiin vetoava. Se voi olla hyvinkin voimakas vaikuttamiskeino, kun sitä osataan käyttää oikein.

3.2.3 Merkitystaso

Merkitystaso on korkein taso asiakaskokemuksessa. Merkitystasolla tarkoitetaan sitä, mikä merkitys palvelutapahtumalla on asiakkaalle. Siihen sisältyvät kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuudet, erilaiset tarinat ja unelmat sekä oivallukset palvelutapahtuman henkilökohtaisuudesta. Suuressa osassa on myös asiakkaan suhde omaan identiteettiin ja elämäntapaan. Kaikki asiakkaat saattavat kokea jonkun tietyn palvelutapahtuman eri tavoin, riippuen siitä mitä tapahtuma heille itselleen merkitsee ja miten se tulkitaan. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Lukuvuoden avajaisista halutaan tehdä tapahtuma, joka tarjoaa jotain kaikille siihen osallistuville. Porvoo Campuksella opiskelee eri elämänvaiheissa olevia ihmisiä; osalle alkava lukukausi saattaa olla jo viimeinen kun taas toisille se on vasta ensimmäinen. Tapahtuma merkitsee siis heille eri asioita. Tapahtuman järjestäjien on otettava tämä huomioon tapahtumaa suunnitellessa. Avajaisista halutaan yhteishenkeä nostattava

tapahtuma, jossa Campuksen opiskelijat pääsevät tutustumaan toisiinsa koulutusohjelmasta riippumatta. Avajaisten jälkeen pystytään arvioimaan, miten hyvin onnistuttiin tavoitteen saavuttamisessa. Tätä arvioidaan asiakkailta saadun suullisen ja kirjallisen palautteen avulla.

4 Palvelupolku avajaisten suunnittelun lähtökohtana

Palvelumuotoilussa käytetään termiä palvelupolku, jossa asiakkaan omat tarpeet, valinnat ja käyttäytymismalli ohjaavat palvelun etenemistä. Palvelupolku ja olennaisimmat palvelutuokiot voidaan kartoittaa jo olemassa olevasta palvelusta. Tällä tavoin palvelun rakenne saadaan ymmärrettäväksi ja siihen muotoon, että sitä voidaan tarkastella kriittisesti. Asiakkaan palvelupolku ei aina ala konkreettisesta palvelutapahtumasta, vaan siihen saattaa kuulua useita palvelua edeltäneitä vaiheita. Palvelupolku ei myöskään aina pääty siihen, kun palvelutapahtuma loppuu. Näin saadaan kartoitettua mitä ajatuksia ja kokemuksia lähestyvä palvelutapahtuma asiakkaassa herättää. (Miettinen 2011, 49–51.)

Asiakkaan palvelupolku koostuu erilaisista palvelutuokioista. Jokainen palvelutuokio taas koostuu useista erilaisista kontaktipisteistä. Palvelupolun eri vaiheita on helppo tarkastella ja tulkita, kun ne on jaettu pienempiin palvelutuokioihin. Palvelutuokioista voidaan helposti erottaa eri kontaktipisteet, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelusta. Kontaktipisteiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun. Kontaktipisteet ovat jaettavissa neljään eri ryhmään, joita ovat kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. (Miettinen 2011, 51.)

Kanavilla tarkoitetaan ympäristöjä, paikkoja ja tiloja, joissa asiakkaalle näkyvä palvelun tuotanto tapahtuu. Nämä kanavat voivat olla fyysisiä, digitaalisia ja aineettomia. Esimerkkejä fyysisistä kanavista ovat muun muassa ravintola ja lentokone. Digitaalisia kanavia ovat esimerkiksi Internet ja aineettomia kanavia puhelupalvelu. Yksittäinen kanava ei ole kontaktipiste vaan esimerkiksi fyysisissä tiloissa asiakkaan kokemukseen vaikuttavat tuoksut, valaistus ja äänet. (Miettinen 2011, 51–52.)

Lukuvuoden avajaisissa Porvoo Campuksen aula on tapahtumapaikkana, joten se yhdessä aulan sisustuksen ja koristelun kanssa luo yhden kontaktipisteen. Tapahtumaa järjestettäessä on kiinnitettävä huomiota Campuksen aulan koristeluun. Siihen kannattaa panostaa, koska se on ensimmäisiä asioita, johon vieraat kiinnittävät huomiota saapuessaan avajaisiin. Hyvin suunnitellulla sisustuksella voidaan myös ilmentää tapahtuman teemaa ja luoda tunnelmaa.

Esineillä tarkoitetaan fyysisiä tavaroita tai laitteita, joita asiakas itse käyttää, tarvitsee tai saa omakseen palvelua kuluttaessaan. Esimerkki tällaisesta esineestä on pääsylippu, jonka asiakas tarvitsee päästäkseen sisälle haluamaansa tilaisuuteen tai tapahtumaan. Jos kyseessä on tilaisuus, missä tarjotaan ruokaa asiakkaan tarvitsemat ruokailuvälineet ovat osa kyseistä kontaktipistettä. Esineitä voivat olla myös palvelun tuotantoon tarvittavat konkreettiset asiat, joita vain henkilökunta käyttää, mutta jotka ovat asiakkaalle näkyviä ja vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Tällaisia esineitä voivat olla esimerkiksi tarjoilijoiden käyttämät tarjottimet ja tapahtuman juontajan käyttämä mikrofoni. (Miettinen 2011, 52.)

Lukuvuoden avajaisissa ensimmäinen esine, joka voidaan laskea kontaktipisteeksi, on asiakkaiden saamat pääsyliput ja mahdolliset kirjalliset kutsut. Näitä lippuja ja kutsuja suunnitellessa kannattaa pitää mielessä, että jo ne vaikuttavat asiakkaiden ennako-odotuksiin tulevasta tapahtumasta. Lisäksi avajaisten kilpailuissa käytettävät lomakkeet ovat konkreettisia esineitä, jotka ovat osaltaan luomassa asiakkaiden kokemaa palvelutuokiota. Lomakkeiden visuaaliseen ulkoasuun on siis hyvä panostaa.

Toimintamallit määrittävät palvelun tuotantotavan yksittäisissä palvelutuokioissa. Palvelumuotoilussa kaikki palvelutapahtuman prosessit ja rutinit voidaan määrittää pienintäkin yksityiskohtaa myöten. Näitä yksityiskohtia voidaan kutsua palvelueleiksi. Palvelueleet voivat olla hyvinkin pieni osa palvelutuotantoa, mutta asiakaskokemuksen kannalta hyvin merkittäviä. Eri yrityksillä ja palveluntarjoajilla voi olla määritellyt toimintamallit, joiden perusteella heidän asiakkaitaan palvellaan ja kohdellaan. (Miettinen 2011, 52.)

Lukuvuoden avajaiset ovat yksittäinen tapahtuma, josta toivotaan muodostuvan perinne. Tällekin tapahtumalle voidaan luoda järjestäjien toimesta toimintamalli, josta käy ilmi mikä merkitys asiakaspalvelulla on tapahtumalle. Tapahtuman järjestäjät päättävät yhdessä tapahtumaa suunnitellessaan, millaista asiakaspalvelua he haluavat toteuttaa avajaisissa. Avajaisista halutaan tehdä tapahtuma, jossa kaikki viihtyvät, joten henkilökunnan on panostettava asiakkaiden viihtyvyyteen. Myös mahdollisille vapaaehtoistyöntekijöille on tehtävä selväksi, miten vieraat huomioidaan avajaisissa. Tällaista huomioi-

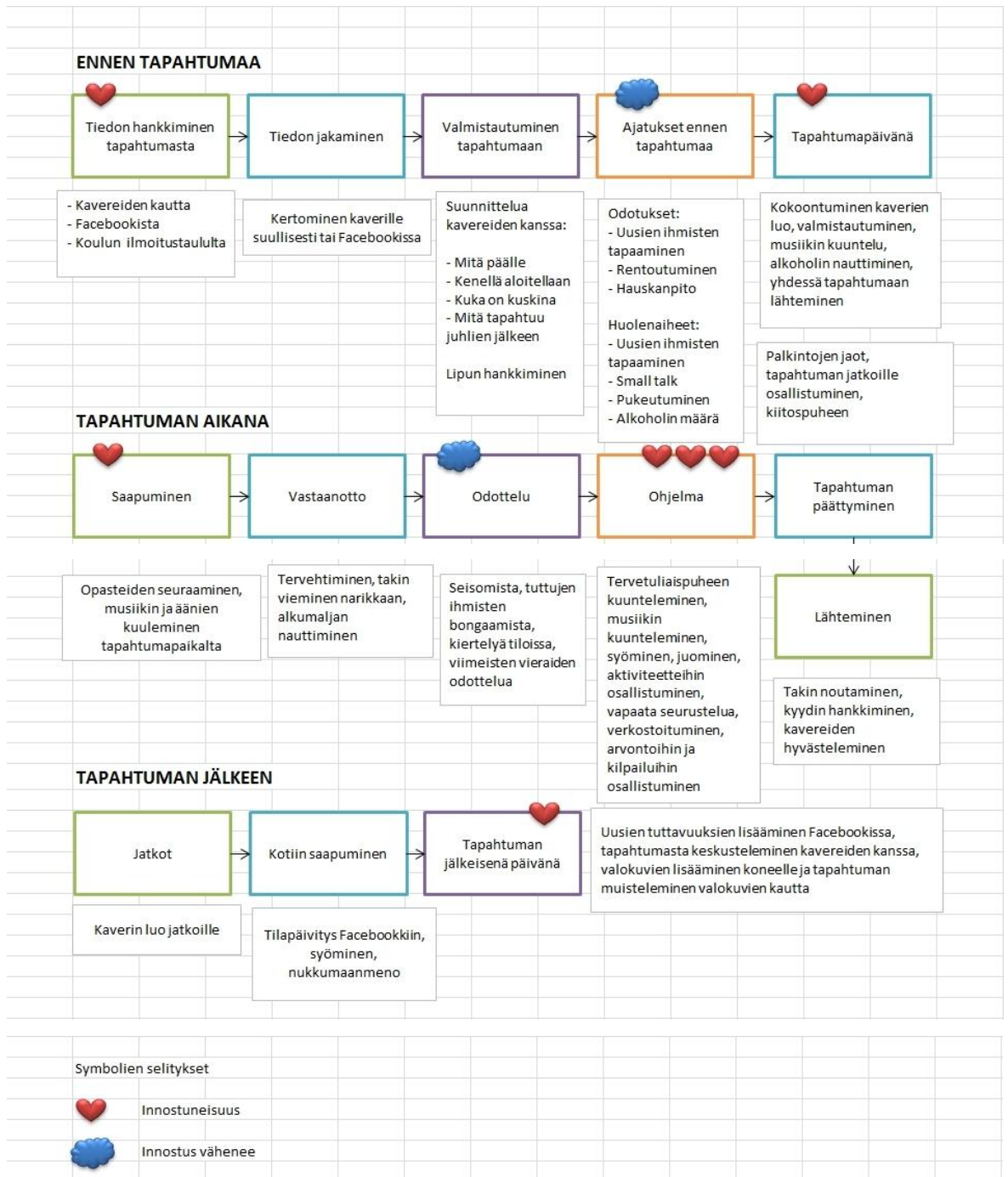
mista voi olla esimerkiksi tervetulleeksi toivottaminen, vieraiden hyvästeleminen ja silmiin katsominen ja hymyileminen.

Ihmisillä on myös keskeinen rooli palvelun tuotannossa. Palvelutapahtumaan osallistuu yleensä ainakin kaksi osapuolta, jotka ovat asiakas ja palveluntarjoaja. Palveluntarjoaja edustaa usein yrityksen asiakaspalvelija. Palvelumuotoilulla pyritään ohjaamaan sekä käyttäjiä että palvelun tuottajia, toisin sanoen asiakkaita ja asiakaspalvelijoita. Palvelumuotoilun avulla saadaan vahvasti esiin asiakkaan näkökulma ja se, miten he kokevat saamansa palvelun. (Miettinen 2011, 52–53.)

Ihmisten läsnäolo tekee palvelutapahtumista aina persoonallisia ja henkilökohtaisia. Lukuvuoden avajaisten toteuttamiseen osallistuvat vapaaehtoiset ja tapahtuman järjestäjät ovat näitä ihmisiä, jotka vaikuttavat vieraiden viihtyvyyteen. Palvelumuotoilun avulla pyritään ymmärtämään, mitä vieraat odottavat ja toivovat palveluntarjoajilta tapahtuman eri vaiheissa.

4.1 Asiakkaan polku opinnäytetyöntekijöiden näkökulmasta

Asiakkaan polkua lähdetään pohtimaan ensin opinnäytetyöntekijöiden omista lähtökohdista ja odotuksista lukuvuoden avajaisia kohtaan. Näin voidaan hahmottaa kaikki tärkeimmät palvelutuokiot, jotka voidaan liittää lukuvuoden avajaisten kaltaisiin tapahtumiin. Opinnäytetyöntekijöiden laatiman polun pohjalta voidaan tehdä potentiaaliselle asiakkaille kysely, johon he voivat kirjata oman polkunsä. Kuvioon 3. on koottu ajatuksia polun eri vaiheista. Kuviossa näkyy avajaisten kannalta tärkeimmät palvelutuokiot, joista muodostuu asiakkaan polku tapahtumassa. Polussa kuvataan mitä tapahtuu ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Polun kautta pyritään havainnollistamaan, mitä eri palvelutuokioiden aikana tapahtuu. Tämä polku on rakennettu opinnäytetyöntekijöiden omien kokemusten pohjalta.



Kuvio 3. Asiakkaan polku opinnäytetyöntekijöiden näkökulmasta

Asiakkaan palvelukokemus alkaa, kun hän saa tiedon tapahtumasta. Useimmiten tieto saadaan kavereiden kautta tai Facebookista. Koulun ilmoitustaululla on myös usein mainoksia tulevista opiskelijatapahtumista. Tässä polun ensimmäisessä vaiheessa syntyy usein hyvin odottavia tuntemuksia tapahtumaa kohtaan. Opiskelijatapahtumiin lähde- tään usein kaverin kanssa, joten seuraavaksi tapahtumasta kerrotaan muille joko suulli- sesti esimerkiksi koulussa tai Facebookin välityksellä. Valmistautuminen tapahtumaan

alkaa jo hyvin varhain. Kavereiden kanssa suunnitellaan, mitä laitetaan päälle, kenen luokse kokoonnutaan ennen tapahtumaa, kuka on kuskina ja mitä tehdään tapahtuman jälkeen. Liput tapahtumaan hankitaan usein pari viikkoa ennen varsinaista tapahtumaa.

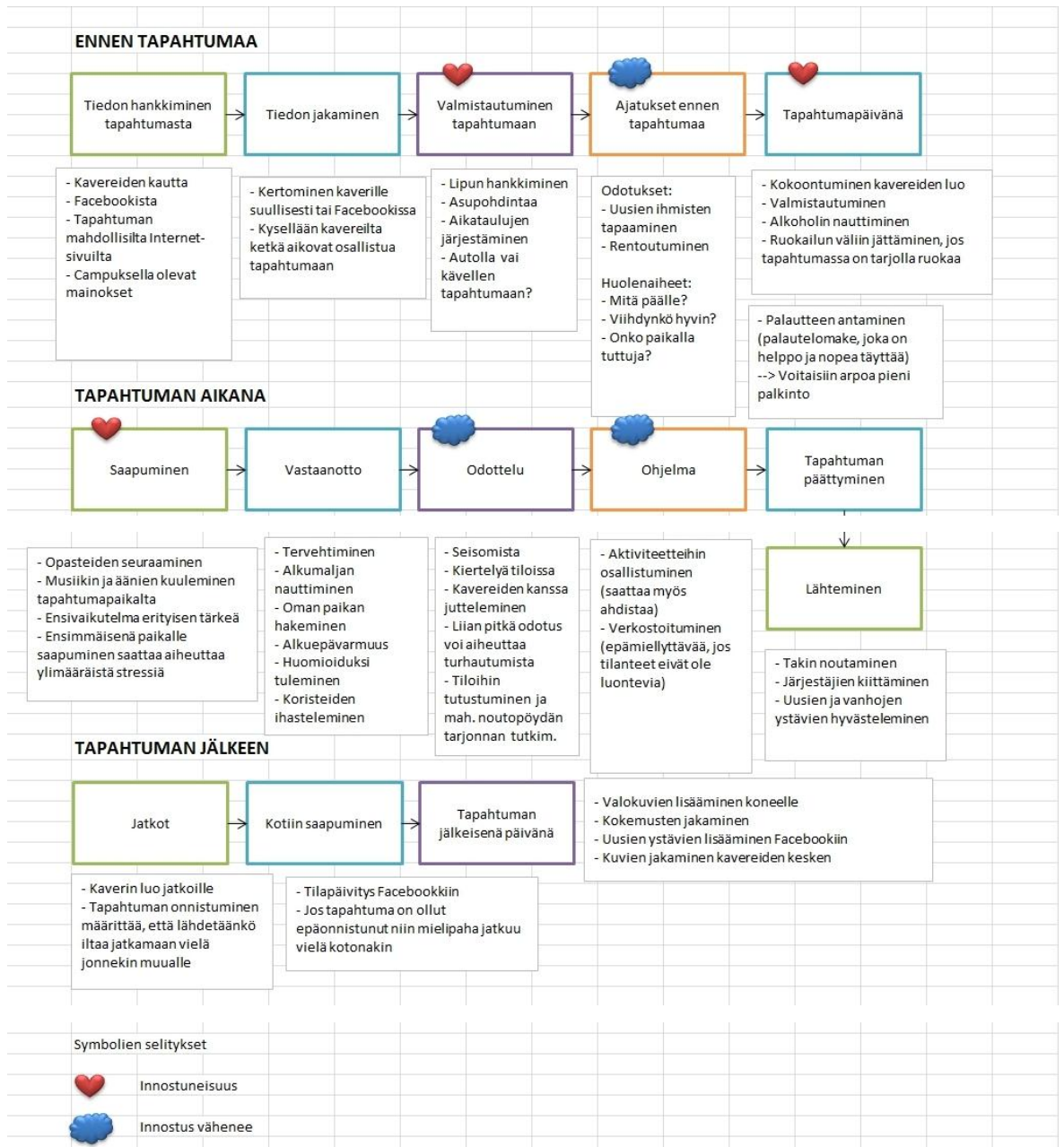
Tapahtuman lähestyminen herättää erilaisia tunteita. Uusiin ihmisiin tutustuminen on jännittävää ja mielenkiintoista, mutta samalla se saattaa pelottaa, sillä muut vieraat eivät välttämättä ole yhtä kiinnostuneita tutustumaan tapahtumassa. Lisäksi pukeutuminen saattaa tuoda omat paineensa, sillä ihmiset ymmärtävät pukukoodin eri tavoin. Juhlallisiin tilaisuuksiin liitetään useimmiten alkoholi, joka herättää ristiriitaisia tunteita. Joitakin ihmisiä alkoholi auttaa rentoutumaan sosiaalisessa tilanteessa, kun taas toiset kokevat sen häiritsevänä tekijänä. Virallisissa juhlissa saattaa olla ennalta määrätty istumajärjestys, joka saatetaan kokea ahdistavana. Kaikki eivät ole luontevia tilanteessa, jossa he joutuvat istumaan tuntemattomien ihmisten seurassa. Small talk ei ole luontevaa kaikille suomalaisille. Tapahtumapäivänä innostus vain lisääntyy, kun valmistautuminen tapahtuu yhdessä ystävien kanssa.

Varsinaisena tapahtumapäivänä tunnelma saattaa olla hyvin jännittynyt ja iltaa odotetaan innolla. Varsinainen tapahtuma alkaa, kun saavutaan paikalle. Tässä vaiheessa jännitys lisääntyy, kun tapahtumapaikalta kuuluu musiikkia ja ihmisiä saapuu paikalle. Mieleenpainuvien vaihe on tapahtumaan sisääntulo. Vastaanotto tapahtumaan antaa kuvan siitä, millainen tapahtuma tulee olemaan. Vastaanotossa tervehditään henkilökuntaa ja nautitaan alkumalja. Tätä seuraa yleensä odotteluvaihe, joka saattaa hieman viedä pois alkuinnostusta.

Odotteluvaiheessa seisokellaan, kierrellään tapahtuma-alueella, tervehditään tuttuja ja odotellaan viimeisiä vieraita. Ohjelman alkaminen nostaa taas hieman tunnelmaa. Aktiiviteetit antavat mahdollisuuden verkostoitua. Onnistuneessa tapahtumassa tunnelma on korkeimmillaan, kun tapahtuman varsinainen ohjelma päättyy. Kiitospuheiden jälkeen aletaan valmistautumaan lähtöön. Lähtemisvaiheessa hyvästellään kaverit, jonka jälkeen osa vieraista lähtee kotiin ja osa lähtee jatkamaan illanviettoa toiseen paikkaan. Tapahtuman jälkeisenä päivänä ollaan yhteydessä kavereihin ja keskustellaan illan tapahtumista yleensä Facebookissa. Lisäksi käydään läpi edellisen illan tapahtumia ja muistellaan illan kohokohtia.

4.2 Asiakkaan polku potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta

Avajaisia suunnitellessa haluttiin saada myös kommentteja potentiaalisilta asiakkailta siitä, mitä heidän polkunsä sisältää erilaisissa tapahtumissa. Näin ollen opinnäytetyöntekijöiden laatiman kuvion 3. pohjalta luotiin kyselylomake, joka löytyy liitteestä 1. Kyselyt suoritettiin Porvoo Campuksella viikkojen 10 ja 11 aikana. Campuksella kyselylomake annettiin 10 opiskelijalle, joista 5 oli matkailun koulutusohjelman opiskelijoita ja 5 liiketalouden koulutusohjelman opiskelijoita. Porvoo Campuksella tehtyjen kyselyiden lisäksi kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 6:lle matkailun koulutusohjelman opiskelijalle, jotka eivät olleet Porvoossa juuri sillä hetkellä. Vastaajat edustavat HAAGA-HELIA Porvoon yksikön ensimmäisen (5), toisen (5) ja kolmannen (6) vuoden opiskelijoita. Opiskelijoita pyydettiin kertomaan, mitä he tekevät tapahtuman eri vaiheissa ja millaisia tuntemuksia nämä eri vaiheet herättävät heissä. Vastausten kautta saatiin kerättyä tarvittavaa asiakasymmärrystä avajaisten suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kyselyistä saadut vastaukset tukivat osittain raportin kirjoittajien omia kokemuksia vastaavanlaisista tapahtumista. Kuvioon 4. on koottu yleisimmät vastaukset, jotka saatiin opiskelijoilta.



Kuvio 4. Asiakkaan polku potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta

Kyselytuloksista ilmeni, että kaikki vastaajat hankkivat pääsääntöisesti tietoa tämän kaltaisista tapahtumista Facebookin kautta. Facebookin lisäksi yksi tärkeimmistä tiedonlähteistä on kaverit. Vastausten perusteella kavereiden kanssa puhutaan paljonkin tulevista tapahtumista ja juhlista. Koska tieto kulkee usein suullisesti kaverialta toiselle, saattaa se muuttua matkan varrella. Näin ollen on erityisen tärkeää panostaa siihen, että tapahtuman tiedottaminen on selkeää. Kun ihmiset kuulevat tapahtumasta kavereiltaan, on tärkeää, että he pääsevät helposti käsiksi alkuperäiseen tiedonlähteeseen. Facebook-sivujen luominen tapahtumalle on siis suotavaa. Vastaajat kiinnittävät myös huomiota

Campuksella oleviin mainoksiin. Näin ollen lukuvuoden avajaisia kannattaa siis mainostaa Campuksen info-televisiossa.

Vastauksista kävi ilmi, että opiskelijat jakavat tietoa tulevasta tapahtumasta eniten Facebookin välityksellä ja suullisesti. Osa vastaajista mainitsi myös, että he jakavat tietoa tapahtumista omilla blogeissaan ja Twitterin välityksellä. Tapahtumasta keskustellaan kavereiden kanssa, koska ollaan kiinnostuneita ketkä aikovat osallistua tapahtumaan ja ketkä eivät.

Opiskelijat toivat vastauksissaan esille samoja näkökulmia kuin opinnäytetyöntekijätkin pohtiessaan valmistautumistaan tapahtumaan. Yli puolet vastanneista pohtii asuvalintaansa tapahtumaan valmistautuessaan. Tapahtuman mahdollinen pukukoodi saattaa kuitenkin aiheuttaa ylimääräistä huolta. Tapahtuman mainostamisen yhteydessä on siis tärkeää tuoda selkeästi esille, millainen on tapahtuman pukukoodi. Koska tapahtumaan tulee myös kansainvälisiä opiskelijoita, on pukukoodi ilmoitettava selkeästi myös englanniksi. Monet vastaajista miettivät lisäksi oman aikataulunsa järjestämistä tapahtumapäivänä. Näin ollen on tärkeää, että tapahtuman mainonnassa ilmoitetaan tarkka alkamis- ja päättymisaika tapahtumalle. Vastaajat pohtivat myös tapahtumapaikalle saapumistaan. Jos vieraat nauttivat alkoholia tapahtumapäivänä, heidän täytyy järjestää kuljetus tapahtumapaikalle tai selvittää julkisten liikenneyhteyksien aikataulut.

Vastauksien perusteella tapahtumasta odotetaan tilaisuutta, jossa vieraat pystyvät rentoutumaan ja unohtamaan opiskelun yhdeksi illaksi. Samalla vastaajat myös pelkäävät ettei tapahtuma vastaakaan heidän odotuksiaan. Yksi vastaajien yleisimmistä huolenaiheista oli se, että tulee tapahtumaan ketään tuttuja vai joutuvatko he viettämään koko illan vieraiden ihmisten seurassa. Toisaalta osa vastaajista myös odottaa uusien ihmisten tapaamista ja heihin tutustumista.

Yli puolet vastaajista kokoontuu jonkun kaverinsa luokse valmistautumaan tapahtumaan. Vastaajat kertoivat tunnelman olevan tällöin innostunut ja odottava. Vastaajat saapuvat tapahtumapaikalle mieluummin kavereiden kanssa kuin yksin. Noin puolet vastaajista ilmoitti nauttivansa alkoholia ennen tapahtumapaikalle saapumistaan. Tapahtumapaikalle ei kuitenkaan haluta päästää liian päihtyneitä asiakkaita, joten on tärkeää,

että tapahtumapaikan pääovella on henkilökuntaa valvomassa ettei tapahtumapaikalle päästetä sopimattomasti käyttäytyviä asiakkaita. Muutama vastaajista pohti myös sitä, että onko tapahtumassa ruokaa tarjolla vai kannattaako heidän syödä ennen sitä. Näin ollen tapahtuman mainoksissa on käytävä ilmi, mitä syötävää tapahtumassa vieraille tarjotaan.

Vastauksista kävi ilmi, että osa opiskelijoista jännittää, miten he löytävät tapahtumapaikalle. Osa vastaajista mainitsikin tarvitsevansa opasteita näyttämään, mistä mennään sisälle ja mihin voi jättää auton. Joillekin opiskelijoille saattaa olla kiusallista saapua tapahtumapaikalle ensimmäisinä, jolloin he joutuvat seisomaan ja odottelemaan muita vieraita yksinään. Tapahtuman järjestäjien täytyy suunnitella tapahtuman ohjelma niin, että tapahtumapaikalla on jo jotain ohjelmaa, kun ensimmäiset vieraat saapuvat paikalle. Tähän voidaan valmistautua esimerkiksi soittamalla taustamusiikkia ja ottamalla kaikki vieraat huomioon heti tapahtuman alusta asti. Monet kyselyyn vastanneista kertoivat ensivaikutelman olevan heille erityisen tärkeä. Tämän ensivaikutelman he saavat heti tapahtumapaikalle saavuttuaan. Näin ollen onkin erityisen tärkeää, että järjestäjät panostavat tapahtuman alkuvaiheeseen ja ovat valmiita täyttämään asiakkaiden odotukset.

Vastausten perusteella opiskelijat toivovat, että heidät huomioidaan heti alusta alkaen. Yksi vastaajista mainitsi, että hän arvostaa kohteliasta tervehtimistä ja vastaanottoa. On tärkeää, että jokainen vieras otetaan vastaan tasapuolisesti heidän saapuessaan paikalle. Alkumaljan tarjoileminen tapahtuman alussa koettiin positiivisena asiana, sillä se lievittää alkujännitystä ja helpottaa tutustumista vieraisiin ihmisiin. Suurin osa vastaajista kiinnittää tässä vaiheessa huomiota paikan koristeluun ja sisustukseen. Paikan sisustus antaa myös hyvän aloituksen keskustelulle vieraiden ihmisten kanssa.

Vastaanottoa seuraa useimmiten odotteluvaihe ennen kuin itse ohjelma alkaa. Sekä opinnäytetyöntekijät että suurin osa vastaajista koki liian pitkän odotteluvaiheen turhauttavaksi. Odotteluvaiheeseen kuuluu kuitenkin myös tuttujen kanssa keskustelua, mikä koettiin useimmiten positiiviseksi. Lisäksi tapahtumapaikalla vallitseva tunnelma vaikuttaa odottelun luonteeseen; se voi olla ahdistavaa, jännittynyttä tai miellyttävää. Toisaalta vastaajat kokevat myös hyötyvänsä odotteluvaiheesta, sillä tällöin heillä on

aikaa tutustua tiloihin, käydä vessassa ja tarkastella mitä mahdollisesta noutopöydästä löytyy.

Tapahtuman ohjelmavaihe herätti vastaajissa erilaisia ajatuksia. Tapahtuman mahdollinen aktiviteetti ja siihen osallistuminen koettiin niin positiivisena kuin negatiivisenakin asiana. Vastaajien mielestä ohjelmavaiheen mielekkyys riippuu valituista aktiviteeteista. Useimmat vastaajista kokivat pakollisen osallistumisen aktiviteetteihin ahdistavana. Toisaalta aktiviteetit koettiin myös mahdollisuutena päästä tutustumaan uusiin ihmisiin ja verkostoitumaan. Verkostoituminen koettiin kuitenkin epämiellyttäväksi, jos tilaisuudet verkostoitumiseen eivät ole luontevia. Vastaajien mukaan ohjelman sisältö määrittää merkittävästi sen, kuinka onnistuneena he kokevat tapahtuman. Vastaajat toivovat, että tilaisuudessa kerrotaan lukukauden tulevista tilaisuuksista ja opiskelijajuhlista.

Vastaajien mielestä tapahtumasta on hyvä antaa palautetta järjestäjille tapahtuman loppuvaiheessa. Vastaajat kokevat kuitenkin, että palautteen antamisen tulee olla helppoa ja nopeaa. Tapahtumasta annetaan myös mielellään suullisesti palautetta järjestäjille. Kotiin lähtiessään vastaajat kertoivat hyvästelevänsä ystävänsä ja kiittävänsä tapahtuman järjestäjiä. Vastaajat toivovat, että tapahtuman järjestäjät huomioisivat heidät myös kun he lähtevät. Jos tapahtuma on ollut onnistunut, se jää vieraiden mieliin pidemmäksi aikaa.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että tapahtuman onnistuminen määrittää sen, lähdetäänkö iltaa vielä jatkamaan jonnekin muualle. Jos tapahtumasta on jäänyt päälimmäisenä mieleen negatiiviset asiat, vieraat lähtevät suuremmalla todennäköisyydellä kotiin nukkumaan. Tapahtuman järjestäjien tulee siis muistaa, että ideaalitulanteessa tapahtuma jatkuu vielä vieraiden mielissä, vaikka varsinainen tapahtuma olisikin jo päättynyt. Useat vastaajista kertoivat, että kotiin saavuttuaan he muistelevat vielä tapahtumaa, ja epäonnistunutta tapahtumaa seurannut mielipaha jatkuu vielä kotonakin. Tapahtuman jälkeisenä päivänä kaikki vastaajat kertoivat muistelevansa edellisen illan tapahtumia ystäviensä kanssa. Useimmat myös jakavat Facebookissa kuvia ja mielipiteitä tapahtumasta. Seuraavana päivänä etsitään myös Facebookista uudet kaverit, joihin tutustuttiin edellisenä iltana.

Vastaajia pyydettiin merkitsemään sydän niihin tapahtumavaiheisiin, joissa he kokevat positiivisia tuntemuksia. Näitä tuntemuksia ovat esimerkiksi innostus ja positiivinen jännitys. Vastaajia pyydettiin merkitsemään pilvi niihin tapahtumavaiheisiin, joissa koettiin huolia, murheita tai innostuksen laantumista. Näillä symboleilla haluttiin havainnollistaa asiakkaiden tuntemuksia tarkemmin. Tällainen havainnollistaminen on yksi merkittävä osa palvelumuotoilua. Eniten symboleita keräsi ne tapahtumavaiheet, jotka myös opinnäytetyöntekijät olivat merkinneet tärkeimmiksi vaiheiksi. Sydän-symboleita merkittiin eniten vaiheeseen, jossa vieraat valmistautuvat illan tapahtumaan. Pilvi-symboleita merkittiin eniten odotteluvaiheeseen. Opinnäytetyöntekijöiden ja vastaajien välinen suurin eroavaisuus näkyi ohjelmavaiheessa. Opinnäytetyöntekijät olivat merkinneet ohjelmavaiheeseen usieta sydämiä, kun taas kyselyyn vastanneet kokivat vaiheen päinvastaisena ja merkitsivät siihen pilviä. Tästä voidaan todeta, että aktiviteetteja ja ohjelmaa suunniteltaessa on tärkeää asettautua asiakkaiden asemaan. Tällöin voidaan suunnitella ja toteuttaa ohjelma, jota ei koeta ahdistavaksi ja johon vieraat haluavat osallistua.

4.3 Asiakkaan poluista kerätyn tiedon hyödyntäminen suunnittelussa

Tässä kappaleessa kuvataan, miten raportin kirjoittajien omia kokemuksia ja potentiaalisilta asiakkailta saatuja asiakaspolkutietoja hyödynnetään avajaisten suunnittelussa. Tapahtumaa suunniteltaessa on erityisen tärkeää asettua asiakkaiden asemaan.

Kun tapahtumaa lähdettiin ensimmäistä kertaa suunnittelemaan marraskuussa, opiskelijoilta kysyttiin, millaiseksi tapahtumaksi he mieltävät lukuvuoden avajaiset. Suurin osa vastaajista halusi tapahtuman olevan juhlallisempi eikä tavallinen opiskelijatapahtuma, jossa käytetään opiskelijahaalareita. Näin ollen päätettiin, että avajaisten pukukoodi on party-dress ja tapahtumasta itsestään tulee cocktail-tilaisuuden tyyppinen.

Tapahtumaa markkinoidaan aktiivisesti Facebookin kautta. Avajaisista luodaan Facebookiin oma tapahtumasivu. Sivusto perustetaan jo kesän alussa, jolloin opiskelijoilla on mahdollisuus tutustua tapahtumaan jo tässä vaiheessa ja he voivat jakaa sivustoa myös ystävilleen. Sivulla on helppo myös mainostaa, milloin avajaisten lippujen myynti alkaa ja mistä lippuja voi ostaa. Asiakkaat voivat helposti tarkistaa avajaisten pukukoodin Facebook-sivulta. Sivulta voi myös helposti katsoa, ketkä aikovat osallistua tapah-

tumaa. Facebook-sivulle voidaan lisätä kuvia menyyistä ja tapahtuman rakentamisesta. Lisäksi tapahtumaa mainostetaan myös koululla. Campuksen info-televisioon luodaan mainos jo toukokuussa.

Tapahtumasta halutaan saada juhlallinen tilaisuus, jolloin tapahtupaikalle hankitaan punainen matto. Matto voidaan joko vuokrata Porvoon Kulttuuritoimelta tai sellainen voidaan myös ostaa käytettynä. Turha odottelu-aika tapahtuman alkuvaiheessa korvataan sillä, että asiakkaat pääsevät heti saavuttuaan kävelemään tätä punaista mattoa pitkin ja otattamaan itsestään valokuvia. Juhlalliseen tapahtumaan kuuluu myös alkumalja, joka lieventää joidenkin asiakkaiden alkujännitystä.

Porvoo Campuksen ala-aulasta luodaan mahdollisimman juhlallinen erilaisilla koristeilla. Tapahtumaan hankitaan myös kukka-asetelmia. Aulaan rakennetaan esiintymislava ja sen edusta koristellaan isommilla kukka-asetelmilla. Campukselta löytyvät pylväsjalkaiset pöydät sopivat hyvin juhlalliseen tapahtumaan ja siksi niitä käytetään lukuvuoden avajaisissa. Näille pöydille laitetaan esille pienempiä kukka-asetelmia. Pöydät päällystetään valkoisilla kankailla. Aulan koristelussa käytetään sinistä, valkoista ja hopeaa. Näillä väreillä saadaan luotua aulaan haluttu tunnelma.

Tapahtuman aktiviteetteja suunniteltaessa on otettava huomioon, että vieraililla on juhlapuvut, joten mitään kovin liikunnallista aktiviteettiä ei voida järjestää. Lisäksi liian osallistava tai pakollinen aktiviteetti koetaan ahdistavaksi. Suurelle vierasmäärälle on haastavaa järjestää kilpailuja, jotka suoritetaan ryhmissä, koska tapahtumalle rajattu tila on hyvin rajoitettu. Tapahtuman aktiviteetiksi sopii hyvin yksin tai pareittain suoritettava leikkimielinen tietokilpailu. Tämän aktiviteetin kautta opiskelijat pääsevät myös tutustumaan toisiinsa.

Kilpailun ideana on, että vieraille jaetaan kyselylomakkeita, joissa on väittämiä ja heidän pitää löytää vieraiden joukosta henkilö, joka sopii kyseiseen väittämään. Väittämät voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia: ”Osaan puhua viittä eri kieltä” ja ”Olen matkailualan ensimmäisen vuoden opiskelija”. Vieraililla on aikaraja aktiviteetin suorittamiseen. Vastauslomakkeet palautetaan tapahtuman järjestäjille ja osallistujien kesken arvotaan

palkinto. Tapahtumapaikalle on myös piilotettu yksi risteilylahjakortti, jota vieraat voivat etsiä koko illan ajan.

Lisäksi avajaisiin halutaan musiikkiesitys Campuksen opiskelijalta. Tämä musiikkiesitys sopii hyvin ruokailun taustamusiikiksi. Koska tapahtuma on suunnattu kaikille Campuksen opiskelijoille, vieraiden joukossa on myös juuri opiskelunsa aloittaneita opiskelijoita. Tällöin on hyvä, että myös opettajat ovat esillä avajaisissa jollain tavalla. Opettajien bändi onkin lupautunut esiintymään tapahtumassa. Tämän lisäksi HePo Ry:n edustaja tulee kertomaan vieraille lukuvuoden tulevista tapahtumista. Asiakaspalautteen keräämistä varten pääoville asetetaan sermi, johon vieraat saavat liimata post-it -lappuja, joihin he ovat kirjoittaneet ajatuksiaan ja palautetta illasta.

Koska yhtenä tapahtuman tavoitteena on lisätä opiskelijoiden yhteishenkeä, tapahtuma päätetään siihen, kun opiskelijat muodostavat yhdessä HAAGA-HELIA:n logon (kaksi H-kirjainta vierekkäin) ja valokuvaaja ottaa siitä kuvan Campuksen ylimmästä kerroksesta. Tästä yhteiskuvan ottamisesta toivotaan tulevan perinne, joka toteutetaan kaikissa tulevissa lukuvuoden avajaisissa. Tähän aktiviteettiin on hyvä päättää koko tilaisuus, koska se tehdään yhdessä ja sen toivotaan nostattavan yhteishenkeä. Muodostelmasta otettu kuva julkaistaan myöhemmin tapahtuman omilla Facebook-sivuilla ja sinne lisätään myös muita tapahtuman aikana otettuja kuvia. Lisäksi kuva lisätään myös Porvoo Campuksen omalle Facebook-sivulle (HAAGA HELIA PORVOO CAMPUS - sivusto). Näin vieraat pääsevät katselemaan kuvia myöhemminkin ja muistelemaan tapahtuman tunnelmia. Tapahtuman Facebook-sivuilta vieraat pystyvät löytämään myös uudet ystävät, jotka he tapasivat avajaisissa.

5 Lukuvuoden avajaisten ohjelma

Tässä luvussa esitellään lukuvuoden avajaisten aikataulu ja ohjelma. Avajaisten ohjelman sisältö pohjautuu asiakaspolku-kyselyistä saatuihin tuloksiin. Luvussa kuvataan ensin lukuvuoden avajaisten tarkka aikataulu, jonka jälkeen kerrotaan tarkemmin, mitä eri ohjelmavaiheiden aikana tapahtuu. Luvun lopussa esitellään myös avajaisissa toteutettavan kilpailun säännöt.

5.1 Lukukauden avajaisten aikataulu

Alla olevassa taulukossa 3. on kuvattu illan ohjelma. Vasemman puoleisessa sarakkeessa näkyy kellonaika ja sen viereisessä sarakkeessa on kuvattu kyseisen ajankohdan aktiviteetti. Samassa sarakkeessa on lyhyesti listattu asioita, jotka kuuluvat kyseiseen tapahtumavaiheeseen. Aikataulu löytyy myös liitteestä 5.

Taulukko 3. Lukuvuoden avajaisten aikataulu

19:00–19:30	VASTAANOTTO -Lipun tarkastus -Takkien vieminen narikkaan -Alkumaljat -Valokuvat punaisella matolla -Yleistä seurustelua -Taustamusiikki
19:30–19:40	TERVETULIAISPUHE -Illan juontajan puhe -Projektipäällikön / HePon edustajan puhe -Piilotetusta lahjakortista kertominen
19:40–20:00	KILPAILU -Kilpailulomake -Vapaa seurustelu -Taustamusiikki
20:00–20:05	MENYYN ESITTELY -Keittiövastaavat esittelevät illan menyyt
20:05–20:45	RUOKAILU / SEURUSTELU / MUSIIKKIESITYS -Noutopöydät -Vapaa seurustelu -Musiikkiesitys (Sinna Kovasiipi)

20:45–20:55	YKSIKÖN JOHTAJAN PUHE -Lis-Marie Enroth-Niemi
20:55–21:15	TAIDETEHTAAN TOIMINNAN ESITTELY / TANSSIESITYS -Taidetehtaan edustajan puhe -Taidetehtaan tanssiryhmän esitys
21:15–21:20	MOONRIVERIN ESITTELY -Kerrotaan MoonRiver tapahtumasta
21:20–21:30	MUSIIKKIESITYS -Opettajien bändi
21:30–21:45	KILPAILUN VOITTAJIEN ARVONTA / LOPPUPUHE / ASIAKASPALAUTE -Illan juontajan puhe -HePon tulevista tapahtumista kertominen -Asiakaspalautteesta kertominen
21:45–22:00	YHTEISKUVA -HH-muodostelma ja kuvan ottaminen -Jatkoista kertominen

5.2 Ohjelman sisältö

Vieraiden vastaanottamiseen on varattu aikaa puoli tuntia. Kun vieraat saapuvat paikalle, he näyttävät ensin oman lippunsa. Ovella vieraita vastaanottaa lippujentarkastaja, joka tarkastaa vieraiden nimet nimelistasta. Tämän jälkeen vieraat vievät ulkovaatteensa narikkaan, jonka jälkeen vieraille tarjoillaan alkumaljat ja heillä on myös mahdollisuus otattaa itsestään valokuva punaisella matolla. Tässä vaiheessa vierailta on aikaa vapaaseen seurusteluun.

Varsinainen ohjelma alkaa kello 19:30 tervetuliaispuheella. Illan juontaja toivottaa kaikki vieraat ensin tervetulleeksi avajaisiin, jonka jälkeen hän esittelee HePo Ry:n puheenjohtajan, joka pitää avajaisten virallisen tervetuliaispuheen. Tämän jälkeen illan juontaja esittelee illan aikana tapahtuvan kilpailun säännöt. Juontaja kertoo vieraille, mistä kysymyslomakkeita löytyy ja mihin ne pitää palauttaa. Kysymyslomakkeet täytyy palauttaa niille tarkoitettuun palautuslaatikkoon kello 21:30 mennessä. Lisäksi juontaja kertoo piilotetusta risteilylahjakortista, jota vieraat voivat etsiä koko illan ajan. Lahjakortin löydyttyä vierasta pyydetään ilmoittamaan asiasta pääovella olevaan vastaanottopisteeseen.

Kello 20:00 keittiövastaavat tulevat esittelemään illan menyy. Tämän jälkeen vieraat ohjataan noutopöydän ääreen. Ruokailulle on varattu aikaa 20:05–20:45. Noutopöydästä voi hakea ruokaa kuitenkin koko loppuillan ajan. Ruokailun aikana kuullaan musiikkiesitys Porvoo Campuksen nykyiseltä opiskelijalta, Sinna Kovasiiveltä.

Kello 20:45 HAAGA-HELIA Porvoon yksikön johtaja, Lis-Marie Enroth-Niemi, pitää puheen. Tämän jälkeen Taidetehtaan edustaja tulee esittelemään Taidetehtaan toimintaa. Lisäksi Taidetehtaan tanssiryhmä esiintyy vieraille tässä vaiheessa iltaa. Kello 21:15 on varattu viisi minuuttia aikaa MoonRiver 2014 -tapahtuman esittelyyn. Tämän jälkeen Porvoo Campuksen opettajien bändi esiintyy vieraille.

Kello 21:30 suoritetaan arvonta kilpailuun osallistuneiden kesken. Voittajat saavat lahjaksi Eckerö Linen lahjakortteja. Tämän jälkeen illan juontaja kiittää vieraita ja HePo Ry:n edustaja kertoo vieraille HePon tulevista tapahtumista. Vieraille kerrotaan tässä kohtaan myös, mihin he voivat jättää asiakaspalautetta ja ajatuksiaan tapahtumasta. Tarkoituksena on, että asiakkaat pääsevät antamaan palautetta illan eri vaiheista. Palautetta ei haluta kerätä tavallisten palautelomakkeiden avulla vaan ideana on, että asiakkaat antavat palautetta kolmella eri pisteellä. Pisteet on sijoitettu eri puolille ala-aulaa. Pisteillä annetaan palautetta tunnelmasta, ruoasta ja ohjelmasta. Vieraat kirjoittavat palautteensa pienille lapuille, jotka liimataan pisteellä olevaan sermiin.

Ilta huipentuu yhteiskuvaan. Vieraita pyydetään muodostamaan HAAGA-HELIAN logo (kaksi H:ta) Campuksen ala-aulassa. Valokuvaaja ottaa kuvan Campuksen ylimmästä kerroksesta. Yhteiskuva julkaistaan Porvoo Campuksen omalla Facebook-sivulla. Illan lopuksi juontaja toivottaa kaikille turvallista kotimatkaa ja muistuttaa illan jatkoista Amarillossa.

5.3 Kilpailun säännöt

Kilpailu voidaan suorittaa yksin tai pareittain. Kilpailun tarkoituksena on saada vieraat tutustumaan toisiinsa. Kilpailu toteutetaan kyselomakkeen avulla, jossa on erilaisia väittämiä (lomake löytyy liitteestä 10). Kilpailuun osallistuvat vieraat pyrkivät löytämään jokaiseen väittämään yhden henkilön, joka sopii väittämään. Kun he löytävät sopivan henkilön, he kirjaavat tähän kohtaan henkilön nimen. Valmiit kyselylomakkeet palaute-

taan niille tarkoitettuun paikkaan tiettyyn kellonaikaan mennessä. Illan lopussa arvotaan osallistuneiden kesken risteilylahjakortti. Arvonta suoritetaan esiintymislavalla kaikkien läsnä ollessa. Palautetut lomakkeet ovat kaikki yhdessä maljassa, josta nostetaan yksi voittaja. Tämän voittajan lomake tarkistetaan niin, että jokainen väittämä käydään yhdessä läpi ja varmistetaan, että jokaiseen kohtaan merkitty henkilö vastaa väittämää.

Kilpailun lomakkeen väittämät ovat seuraavat:

1. Minulla on kaksi veljeä.
2. Puhun viittä eri kieltä.
3. Olen käynyt Australiassa.
4. En ole kotoisin Suomesta.
5. Olen matkailun koulutusohjelman ensimmäisen lukukauden opiskelija.
6. Opiskelen liiketaloutta.
7. Äidinkieleni on ruotsi.
8. Olen syntynyt vuonna 1992.
9. Olen syntynyt helmikuussa.
10. Minulla on siniset silmät.
11. En osaa viheltää.
12. Minulla on kissa.
13. Asun tällä hetkellä Porvoossa.
14. Olen kotoisin Keski-Suomesta.
15. Olen käynyt Norjassa.

6 Projektin eteneminen

Tässä luvussa kuvataan lukuvuoden avajaisten suunnittelun etenemistä viikko viikolta. Projekti aloitettiin jo syksyllä 2013, jolloin selvitettiin Porvoo Campuksen opiskelijoiden kiinnostusta lukuvuoden avajaisia kohtaan. Kysely toteutettiin sähköisesti viikoilla 47 ja 48. Vastauksista selvisi, että opiskelijat kokivat viralliset lukuvuoden avajaiset tarpeellisiksi.

Lukuvuoden avajaisten suunnittelu aloitettiin tammikuussa. Projektiryhmä kokoontui viikolla 4 (23.1.2014) keskustelemaan yhteisistä tavoitteista, työnjaosta sekä koko projektin aikataulusta. Viikolla 5 tutustuttiin tapahtuman järjestämisestä kertovaan kirjallisuuteen. Kirjallisuuden kautta selvitettiin, mitä kaikkea täytyy ottaa huomioon lukuvuoden avajaisia suunnitellessa.

Viikolla 6 pidettiin kokous (3.2.2014), jossa oli tarkoitus saada selvyyttä avajaisten rahoitusta koskeviin asioihin. Kokouksessa selvitettiin myös, miten Porvoo Campuksen kiinteistö-asiat tulee ottaa huomioon tapahtuman järjestämisessä. Kokoukseen oli kutsuttu HAAGA-HELIA Porvoon yksikön johtaja Lis-Marie Enroth-Niemi, joka osasi vastata rahoitusta koskeviin kysymyksiin. Lisäksi paikalla oli myös Maria Ruohtula ja Mona Forsblom, jotka osasivat vastata kiinteistöä ja uusien opiskelijoiden aloituspäiviä koskeviin kysymyksiin. Kokouksessa sovittiin, että lukuvuoden avajaisista laitetaan mainos uusien opiskelijoiden hyväksymiskirjeen ja infopakettin mukaan. Kokouksessa saatiin myös varmistus sille, että HAAGA-HELIA on mukana tukemassa tapahtumaa rahallisesti.

Viikolla 7 laadittiin benchmarking-kysymykset, joiden avulla oli tarkoitus selvittää millaisia avajaisia muissa ammattikorkeakouluissa järjestetään niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Benchmarking-kysymykset lähetettiin Tampereen ammattikorkeakouluun, Arcadan ammattikorkeakouluun, Alankomaiden Wageningen yliopistoon ja Ruotsin Örebron yliopistoon. Tällä viikolla hahmoteltiin myös asiakkaan polku lukuvuoden avajaisissa. Opinnäytetyöntekijöiden laatiman asiakkaan polun pohjalta laadittiin kysely, jota oli tarkoitus jakaa Porvoo Campuksen opiskelijoille täyteyttäväksi viikoilla 10 ja 11. Tämän kyselyn kautta oli tarkoitus kerätä asiakasymmärrystä.

Potentiaalisia sponsoreita lähdettiin etsimään viikolla 8. Sponsoripyyntöjä lähetettiin sähköpostitse Viking Linelle, Tallink Silja Linelle, Eckerö Linelle, Varuboden-Oslaan, Porvoon Kukkataloon, Porvoon Plantageniin ja Porvoon Bio Rexiin. Viikolla 8 soitettiin myös Porvoon poliisilaitokselle ja selvitettiin, mitä asioita tarvitsee ottaa huomioon avajaisia järjestettäessä.

Viikolla 9 pidettiin kokous lukuvuoden avajaisten suunnitteluryhmän kanssa. Kokouksessa päätettiin, että lukuvuoden avajaisten jatkoja ei tulla järjestämään Grandissa, koska resurssit eivät yksinkertaisesti riitä niin laajan tapahtuman järjestämiseen. Tämä muutos vaikutti siihen, että yhteistyö MoonRiver-säätiön kanssa muuttui ja MoonRiver ei ollut enää tästä eteenpäin lukuvuoden avajaisten virallinen yhteistyökumppani. Lisäksi kokouksessa käytiin läpi tapahtuman alustavaa budjettia sekä päätettiin, että tapahtumalle avataan Holvi-tili, sillä se sopii parhaiten lukuvuoden avajaisten raha-asioiden hoitamiseen. Kokouksessa selvisi myös, että opiskelijayhdistys HePo Ry tukee tapahtumaa rahallisesti. Lisäksi viikolla 9 saatiin myöntävä vastaus sponsoripyyntöön Eckerö Linelta ja Viking Linelta. Liitteessä 11. on eritelty, mitä lahjoituksia yritykset antoivat tapahtumaan.

Viikolla 10 järjestettiin jälleen tapaaminen HAAGA-HELIA Porvoon yksikön johtajan Lis-Marie Enroth-Niemen ja Porvoo Campuksen talous- ja tilapalveluiden assistentin Mona Forsblomin kanssa. Tapaamisen tarkoituksena oli saada varmistus tapahtuman maksimihenkilömäärään ja HAAGA-HELIALta saatavaan rahoitukseen. Samalla viikolla ilmoitettiin lukuvuoden avajaisista Porvoo Campuksen infoon ja varattiin Campuksen ala-aula perjantaille 29.8.2014. Lisäksi aula varattiin esivalmistelupäivälle (to 28.8.2014, klo 14:00–21:00).

Viikoilla 10 ja 11 jaettiin asiakasymmärrys-kyselyitä Porvoo Campuksen opiskelijoille. Kyselyitä lähetettiin opiskelijoille myös sähköpostitse. Kyselyiden vastauksia analysoitiin viikon 11 lopulla. Viikolla 11 laadittiin myös alustava riskianalyysi tapahtumapäivälle. Porvoon Plantagenista ja Porvoon Kukkatalosta ei saatu vastauksia sponsoripyyntöihin, joten päädyttiin siihen, että kukka-asetelmat lasketaan mukaan budjetin hankintamenoihin. Viikon 11 lopulla vertailtiin eri kukkakauppojen hintoja ja päädyttiin siihen, että

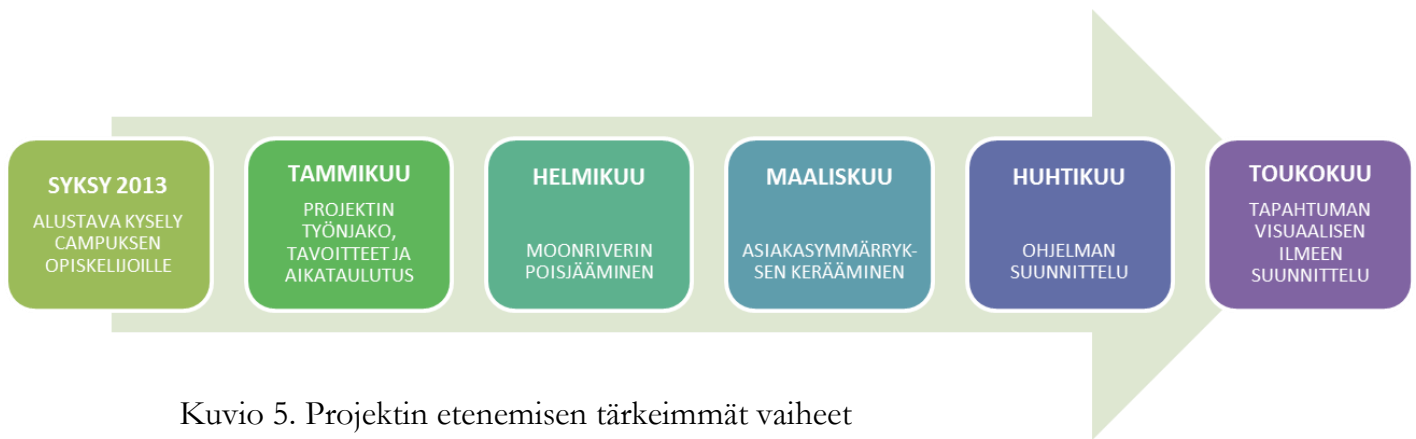
kukat hankitaan Porvoon Plantagenista. Lisäksi selvitettiin, että avajaisiin on mahdollista vuokrata punainen matto Porvoon Kulttuuritoimesta.

Viikolla 12 päätettiin, että benchmarking-menetelmää ei käytetä hyödyksi avajaisten suunnittelussa. Ammattikorkeakouluista saaduista vastauksista ilmeni, että heidän järjestämänsä avajaiset ovat todella erilaisia kuin mitä Porvoon lukuvuoden avajaisista halutaan. Näin ollen vastauksista ei saatu mitään hyödyllistä tietoa, jota olisi voitu hyödyntää avajaisten suunnittelussa.

Avajaisten ohjelman sisältö päätettiin viikon 15 aikana, sillä edellisellä viikolla saatiin vahvistus siihen, ketkä tulevat esiintymään avajaisiin. Projektiryhmän kanssa oltiin jo aikaisemmin suunniteltu, että illan aikana vieraille annetaan mahdollisuus päästä tutustumaan toisiinsa. Näin ollen illan aktiviteetiksi valittiin tietovisa, jonka säännöt ja kysymykset keksittiin viikon 15 aikana. Saman viikon aikana tehtiin myös tarkka aikataulu koko tapahtumapäivälle sekä erillinen aikataulu illan ohjelmalle. Lisäksi vapaaehtoisten työntekijöiden rekrytointi aloitettiin viikon loppulla.

Viikolla 16 tehtiin tapahtumalle suunniteltu budjetti, johon listattiin avajaisten rahoituksen määrä, arvioidut lipputulot sekä hankintamenot. Viikon aikana suunniteltiin myös mainos Porvoon Campuksen info-televisioon. Mainos on tarkoitus laittaa esille jo keväällä 2014 aikana (viikon 20 alussa). Mainos löytyy liitteestä 9.

Viikon 17 aikana viimeisteltiin riskianalyysi ja tehtiin avajaisiin oma pelastussuunnitelma mahdollisten tapaturmien ja onnettomuuksien varalle. Pelastussuunnitelma perustuu Porvoon Campuksen omaan pelastussuunnitelmaan. Viikon 17 aikana tehtiin myös lista asioista, jotka pitää muistaa hoitaa ennen tapahtumaa (liite 3) ja tapahtuman jälkeen (liite 4). Jokaisen tehtävän kohdalle merkittiin vastuuhenkilö, joka on vastuussa kyseisen tehtävän hoitamisesta. Saman viikon aikana koottiin myös lista vapaaehtoisista työntekijöistä (liite 2). Listasta löytyy vapaaehtoisen nimi ja yhteyshenkilö, jonka kautta vapaaehtoistyöntekijään ollaan yhteydessä. Projektin etenemisen tärkeimmät vaiheet on myös kuvattu kuviossa 5. Tämä kuvio auttaa hahmottaamaan projektin etenemistä helpommin.



Kuvio 5. Projektin etenemisen tärkeimmät vaiheet

7 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tekijöiden mielestä koko opinnäytetyöprosessi oli erittäin antoisaa ja mielenkiintoista. Prosessin aikana tekijät pääsivät hyödyntämään ja kehittämään ammatillisia taitojaan tapahtumatuotannossa, josta molemmat ovat hyvin kiinnostuneita. Opinnäytetyön aihe motivoi tekijöitä koko prosessin ajan. Lisämotivaatiota antoi myös tieto siitä, että avajaiset toteutetaan tämä työn pohjalta.

Prosessin aikana opinnäytetyön tekijät pääsivät työskentelemään osana suurempaa projektiryhmää ja verkostoitumaan muiden ihmisten kanssa, minkä opinnäytetyöntekijät kokivat erittäin palkitsevana. Työskenteleminen projektiryhmässä toi kuitenkin myös omat haasteensa. Etenkin aikataulujen yhteen sovittaminen oli usein todella haastavaa, koska kaikki projektiryhmän jäsenet olivat opinnoissaan niin eri vaiheissa. Tämän kautta etenkin omat viestintätaidot kehittyivät.

Avajaisten ohjelmaa suunniteltaessa palvelumuotoilu osoittautui erittäin hyödylliseksi työkaluksi. Potentiaalisten asiakkaiden polkuja lukiessa huomasi sen, miten tärkeää on asettautua asiakkaiden asemaan tapahtumaa järjestettäessä. Asiakkaiden polkuja kerättiin kuitenkin suhteellisen vähän, mutta tämä tehtiin tietoisesti. Kyseessä on produktiivinen opinnäytetyö, joten ajateltiin, että pieni otanta riittää näiden avajaisten suunnittelussa. Avajaisia toteutettaessa on hyvä muistaa, että Campukselta löytyy kuitenkin muitakin opiskelijoita, joilla saattaa olla erilaisia käsityksiä ja ajatuksia tämänkaltaisista tapahtumista. Näin jälkeen päin ajatellen olisi voitu kerätä siis enemmän kansainvälisten opiskelijoiden ajatuksia tapahtuman järjestämisestä. Opinnäytetyön kautta palvelumuotoilusta tuli tämän raportin tekijöille tutumpi työkalu, jota voidaan hyödyntää tulevaisuudessakin.

Opinnäytetyöntekijät kokivat, että avajaisiin soveltuvien sponsoreiden löytäminen oli yllättävän helppoa. Tässä auttoi aikaisempi kokemus sponsoreiden hankkimisesta. Haastavinta opinnäytetyöprosessissa oli taas vapaaehtoisten työntekijöiden rekrytoiminen. Suurin osa ei vielä osannut sanoa, ovatko he Porvoossa syksyllä. Näin ollen he eivät voineet vielä tässä vaiheessa sitoutua tapahtumaan.

Lisäksi suuret muutokset avajaisten yhteistyökumppaneissa toivat lisähaastetta tapahtuman suunnitteluun. Projektin aikana etenkin yhteistyö MoonRiver-säätiön kanssa muuttui, mikä vaikutti suuresti niin avajaisten rahoitukseen kuin avajaisten ohjelman sisältöön. Tämän muutoksen kautta opittiin tietynlaista joustavuutta, jota tarvitaan tapahtumasuunnittelussa. Alkuperäinen suunnitelma on harvoin lopullinen.

Tämä opinnäytetyö päätetään avajaisten suunnitteluvaiheeseen, mutta projekti jatkuu kuitenkin syyskuulle 2014 asti. Opinnäytetyön tekijät ovat mukana toteuttamassa avajaisia tämän opinnäytetyön suunnitelmien perusteella. Molemmat tekijät ovat erittäin tyytyväisiä asiakasymmärryksen pohjalta tehtyihin päätelmiin ja syntyneisiin tuotoksiin, sillä ne ovat hyvin selkeitä ja toimivia. Tämän opinnäytetyön liitteissä olevien tuotosten avulla voidaankin lähteä toteuttamaan avajaisia hyvin helposti ja vaivattomasti. Liitteitä pystytään hyödyntämään tämän vuoden avajaisissa, mutta niitä voidaan soveltaa myös tulevien vuosien avajaisia suunniteltaessa. Avajaisten suunnittelu sopisi hyvin esimerkiksi kevään M3TK-ryhmän lukukauden projektiksi.

Lähteet

Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R. & McDonnell, I. 2006. Events Management. 2. Painos. Elsevier Butterworth-Heinemann. Oxford.

Etelä-Pohjanmaan liitto 2014. Tapahtumajärjestäjän opas. Luettavissa: <http://www.etelapohjanmaa.fi/kulttuuri/documents/tapahtumaopas.pdf>. Luettu: 8.3.2014.

Evira 2014. Hygieniaosaaminen. Luettavissa: <http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/>. Luettu: 9.3.2014.

Hepo Ry 2014. Mikä on Hepo Ry. Luettavissa: <http://www.hepory.fi/>. Luettu: 3.2.2014.

Holvi 2014. Holvi tapahtumille. Luettavissa: <https://holvi.com/fi/holvi-tapahtumanjarjestajille/>. Luettu: 9.3.2014.

Iskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, Miksi, Kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjille. SLU. Helsinki.

Lööw, M. 2004. Lyckas med projekt. Liber. Malmö.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. Tampere.

MoonRiver 2014. MoonRiver 2014 taiteiden yö. Luettavissa: <http://www.moonriverporvoo.fi/>. Luettu: 4.2.2014.

Porvoo Campus 2014a. Etusivu. Luettavissa: <http://porvoocampus.fi>. Luettu: 3.2.2014.

Porvoo Campus 2014b. Porvoo Campus -konsepti. Luettavissa:
<http://porvoocampus.fi/fi/porvoo-campus-2010-konsepti>. Luettu: 3.2.2014.

Porvoo Campus 2014c. Oppiminen Campuksella. Luettavissa:
<http://porvoocampus.fi/fi/oppiminencampuksella>. Luettu: 3.2.2014.

Porvoo Campus 2014d. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Luettavissa:
<http://porvoocampus.fi/fi/haagaheliaamk>. Luettu: 3.2.2014.

Porvoo Campus 2014e. Event calendar. Luettavissa:
<http://porvoocampus.fi/en/events/icalrepeat.detail/2012/10/04/45/4/->. Luettu:
4.2.2014.

Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa. Talentum. Helsinki.

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektisuunnittelun käsikirja. Edita. Helsinki.

Teosto 2014. Musiikin käyttäjät. Luettavissa:
<http://www.teosto.fi/kayttajat/luvat/159/m/700>. Luettu: 18.5.2014.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.

Uusimaa 2013. Taitenden yö yllättää. Luettavissa:
<http://www.uusimaa.fi/artikkeli/231856-taiteiden-yo-yllattaa>. Luettu: 3.2.2014.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2012. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 3. Painos. Tietosanoma. Helsinki.

Valvira 2014. Anniskelu. Luettavissa:
http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/alkoholi/anniskelu. Luettu: 9.3.2014.

Van Der Wagen, L. 2007. Event management : for tourism, cultural, business and sporting events. Pearson Hospitality Press. Frenchs Forest.

Visit Porvoo 2013. MoonRiver 2013. Luettavissa:

<http://www.visitporvoo.fi/fi/etusivu/tapahtumakalenteri/?a=viewItem&itemid=5660>

8. Luettu: 3.2.2014.

Wolf, P. 2005. Event planning made easy: 7 simple steps to making your business or private event a huge success: from the industry's top event planners. McGraw-Hill. New York.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

AUTA MEITÄ KEHITTÄMÄÄN UUTTA TAPAHTUMAA

Olemme kaksi matkailun koulutusohjelman opiskelijaa HAAGA-HELIA Porvoo Campukselta ja teemme parhaillaan opinnäytetyötä. Toimeksiantajamme on HAAGA-HELIA. Olemme kehittämässä Porvoo Campukselle ensimmäisiä virallisia lukukauden avajaisia. Pyrimme huomaan avajaisista tapahtuman, jonka suunnittelussa on vahvasti otettu huomioon asiakkaiden tuntemukset. Avajaisista on tarkoitus luoda jokavuotinen perinne. Tarvitsemme näin ollen kehittämistyössä juuri teidän apuanne.

Jotta voimme huoda ainutlaatuisen ja elämyksellisen tapahtuman kaikille Porvoo Campuksen opiskelijoille, pyydämme, että osallistutte tähän kyselyyn. Tämän kyselyn avulla haluamme selvittää, millaisia tuntemuksia teillä herää ennen tapahtumaa, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Haluamme tietää, miten teidän polkunne etenee tapahtuman aikana.

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset julkaistaan tilastoina ja vastaajien nimiä ei kysytä kyselyn missään vaiheessa.

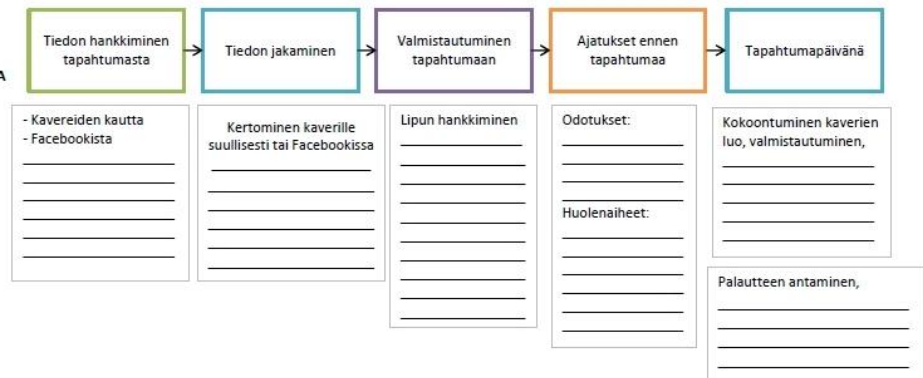
Seuraavalla sivulla on kaavio, johon on kuvattu tapahtuman eri vaiheet. Värilliset laatikot kuvaavat tapahtuman eri vaiheita. Jokaisen värillisen laatikon yhteydessä on harmaa laatikko, jossa on kuvattu mitä mahdollisesti tapahtuu kyseisen vaiheen aikana.

Pyydämme teitä täyttämään kaavion alla olevien ohjeiden mukaisesti:

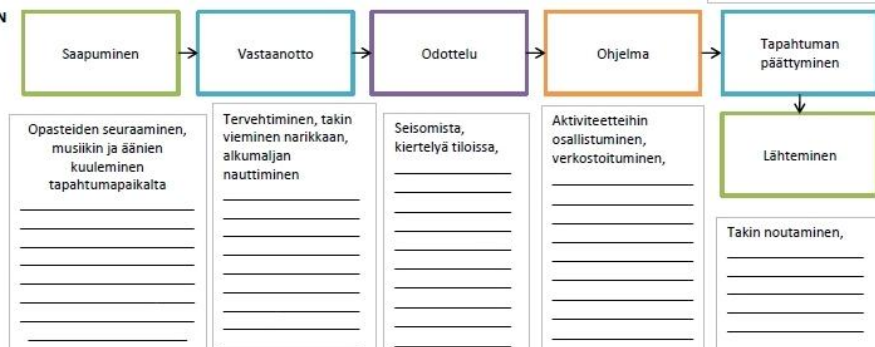
1. Kirjaa harmaisiin laatikoihin, mitä teet kyseisen vaiheen aikana. Harmaisiin laatikoihin voi myös listata tuntemuksia, joita saattaa ilmetä vaiheen aikana.
2. Piirrä sydän niihin tapahtumavaiheisiin (värilliset laatikot), joissa fiilikset ovat korkealla.
3. Piirrä pöyry niihin tapahtumavaiheisiin (värilliset laatikot), joissa saattaa ilmetä joitakin huolia tai innostus laskee.

————— KIITOS OSALLISTUMISESTA! —————

ENNEN
TAPAHTUMAA



TAPAHTUMAN
AIKANA



————— KIITOS OSALLISTUMISESTA! —————

TAPAHTUMAN
JÄLKEEN

Jatkot

Kotiin saapuminen

Tapahtuman
jälkeisenä päivänä

Valokuvien lisääminen koneelle,

Kaverin luo jatkoille

Tilapäivitys Facebookiin,

KOULUTUSOHJELMA: _____

SUKUPUOLI: mies nainen

ALOITUSVUOSI: _____

————— KIITOS OSALLISTUMISESTA! —————

Liite 2. Lista vapaaehtoistyöntekijöistä

LISTA VAPAAEHTOISTYÖNTEKIJÖISTÄ	
NIMI	VAPAAEHTOISEN SÄHKÖPOSTIOSOITE JA YHTEYSHENKILÖ
Milla Koppelo (SALI-KORISTELU-ALKUJUOMIEN TARJOILU)	milla.koppelo@myy.haaga-helia.fi Riina Korkeakoski
Janina Kahela (SALI-KORISTELU-ALKUJUOMIEN TARJOILU)	janina.kahela@myy.haaga-helia.fi Riina Korkeakoski
Marko Holmström (SALI-KORISTELU)	marko.holmstrom@myy.haaga-helia.fi Riina Korkeakoski
Marita Andstén (SALI-KORISTELU-ALKUJUOMIEN TARJOILU)	marita.andsten@myy.haaga-helia.fi Riina Korkeakoski
Senja Hakala (SALI-KORISTELU-LIPPUJEN TARKASTUS)	senja.hakala@myy.haaga-helia.fi Riina Korkeakoski
Essi Puhakka (SALI-KORISTELU)	essi.puhakka@myy.haaga-helia.fi Riina Korkeakoski
Veera Huovari (SALI-KORISTELU)	veera.huovari@myy.haaga-helia.fi Essi Loukkaanhuhta
Sinna Kovasiipi (SALI-KORISTELU)	sinna.kovasiipi@myy.haaga-helia.fi Essi Loukkaanhuhta
Sami Suppola (VALOKUVAUS)	Riina Korkeakoski
Antti Kekäläinen (VALOKUVAUS)	Riina Korkeakoski

Liite 3. Lista asioista, jotka pitää hoitaa ennen tapahtumaa

LISTA ASIOISTA, JOTKA PITÄÄ HOITAA ENNEN TAPAHTUMAA			
TEHTÄVÄ	VASTUUHENKILÖ(T)	DEADLINE	HOIDETTU
Avajaisten Facebook-sivuston perustaminen	Tanja Ulma	16.5.2014	
ASKARTELUPÄIVÄ Mainos avajaisista koulun info-televisioon, mainos uusien opiskelijoiden hyväksymiskirjeen ja infopakettin mukaan	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta Tanja Ulma Riina Korkeakoski Oonariina Oinonen	22.5.2014	
Varmistetaan MoonRiverin edustajan ja tanssiryhmän esiintyminen avajaisissa	Riina Korkeakoski	30.5.2014	
Varmistetaan yksikön johtajan esiintyminen avajaisissa	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta	30.5.2014	
Koristeiden hankkiminen	Riina Korkeakoski, Oonariina Oinonen	31.7.2014	
Juontojen laatiminen	Riina Korkeakoski, Oonariina Oinonen	31.7.2014	
Kilpailulomakkeiden laadinta ja tulostaminen	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta	31.7.2014	
Vapaaehtoistyöntekijöiden infoaminen avajaisviikon aikataulusta	Riina Korkeakoski, Essi Loukkaanhuhta	15.8.2014	
Tapahtumasta ilmoittaminen poliisille, Teosto-luvan hakeminen	Essi Loukkaanhuhta	15.8.2014	

Tarkan aikataulun ilmoittaminen avajaisten esiintyjille	Tytti Juurinen	15.8.2014	
Lipun ostajille annettavan kutsun askarteleminen	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta Riina Korkeakoski Oonariina Oinonen	15.8.2014	
Mainos avajaisista sähköpostitse opiskelijoille	Tanja Ulma	18.8.2014	
Lippujen myynti Campuksella	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta Tanja Ulma	21.8.2014	
Lippujen myynti Campuksella	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta Tanja Ulma	22.8.2014	
Lippujen myynti Campuksella	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta Tanja Ulma	25.8.2014	
Lippujen myynti Campuksella	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta Tanja Ulma	26.8.2014	
Esivalmistelut ja kenraaliharjoitus	Koko suunnitteluryhmä + vapaaehtoiset	28.8.2014	
Punaisen maton hakeminen	Riina Korkeakoski	29.8.2014 (aamulla)	
Kukka-asetelmien hakeminen	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta	29.8.2014 (aamulla)	
Tilan valmistelu ja somistus	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta, Riina Korkeakoski, Oonariina Oinonen, Tanja Ulma ja vapaaehtoiset	29.8.2014	

Liite 4. Lista asioista, jotka pitää hoitaa tapahtuman jälkeen

LISTA ASIOISTA, JOTKA PITÄÄ HOITAA TAPAHTUMAN JÄLKEEN			
TEHTÄVÄ	VASTUUHENKILÖ(T)	DEADLINE	HOIDETTU
Vuokratun maton palauttaminen	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta	30.8.2014	
Kuvien lisääminen Facebookiin	Tanja Ulma	30.8.2014	
Asiakaspalautteen läpi käyminen	Tytti Juurinen, Riina Korkeakoski, Essi Loukkaanhuhta, Oonariina Oinonen, Tanja Ulma, Saana Paarma, Rosa Salo	1.9.2014	
Sponsoreiden kiittäminen	Tytti Juurinen	1.9.2014	
Toteutuneen budjetin laadinta	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta, Oonariina Oinonen, Riina Korkeakoski, Tanja Ulma	1.9.2014	
Päätöskokous	Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta, Riina Korkeakoski, Oonariina Oinonen, Tanja Ulma, Saana Paarma, Rosa Salo + ohjaajat	8.9.2014	

Liite 5. Lukuvuoden avajaisten aikataulu

19:00–19:30	VASTAANOTTO -Lipun tarkastus -Takkien vieminen narikkaan -Alkumaljat -Valokuvat punaisella matolla -Yleistä seurustelua -Taustamusiikki
19:30–19:40	TERVETULIAISPUHE -Illan juontajan puhe -Projektipäällikön / HePon edustajan puhe -Pilotetusta lahjakortista kertominen
19:40–20:00	KILPAILU -Kilpailulomake -Vapaa seurustelu -Taustamusiikki
20:00–20:05	MENYYN ESITTELY -Keittiövastaavat esittelevät illan menyn
20:05–20:45	RUOKAILU / SEURUSTELU / MUSIIKKIESITYS -Noutopöydät -Vapaa seurustelu -Musiiikkiesitys (Sinna Kovasiipi)
20:45–20:55	YKSIKÖN JOHTAJAN PUHE -Lis-Marie Enroth-Niemi
20:55–21:15	TAIDETEHTAAN TOIMINNAN ESITTELY / TANSSIESITYS -Taidetehtaan edustajan puhe -Taidetehtaan tanssiryhmän esitys
21:15–21:20	MOONRIVERIN ESITTELY -Kerrotaan MoonRiver tapahtumasta
21:20–21:30	MUSIIKKIESITYS -Opettajien bändi
21:30–21:45	KILPAILUN VOITTAJIEN ARVONTA / LOPPUPUHE / ASIAKASPALAUTE -Illan juontajan puhe -HePon tulevista tapahtumista kertominen -Asiakaspalautteesta kertominen
21:45–22:00	YHTEISKUVA -HH-muodostelma ja kuvan ottaminen -Jatkoista kertominen

Liite 6. Tapahtumapäivän eteneminen

	SALIRYHMÄ	VIERAAT	KEITTIÖRYHMÄ
14:00	<ul style="list-style-type: none"> - Tavaroiden järjestäminen aulassa, pöytien asettelu (kaikki) - Aulan koristelu (kaikki) 		<ul style="list-style-type: none"> - Ruokien valmistaminen - Ruokailuastiat ja aterimet noutopöytään valmiiksi - Alkumaljapöydät valmiiksi
15:00	<ul style="list-style-type: none"> - Lavan rakentaminen (kaikki) 		
16:00	<ul style="list-style-type: none"> - Ruokatauko - Esiintyjien viime hetken harjoitukset - Juontojen harjoitukset (Riina) 		
17:00	<ul style="list-style-type: none"> - Tekniikan tarkistaminen - Kerrataan illan aikataulu (kaikki) 		
18:30	<ul style="list-style-type: none"> - KAIKKI VALMISTA - Lipun tarkastajat pääoville - Taustamusiikki soimaan - Valokuvaajat valmiina - Alkumaljat valmiina 		
19:00	<ul style="list-style-type: none"> - Vieraiden vastaanottaminen (Essi ja Tytti) - Ohjataan vieraat narikalle ja punaiselle matolle (Essi ja Tytti) - Alkumaljojen tarjoilu 	<ul style="list-style-type: none"> - Tapahtumapaikalle saapuminen - Lippujen näyttäminen - Takkien vieminen narikkaan - Valokuvien ottaminen punaisella matolla - Alkumaljojen nauttiminen - Musiikin kuunteleminen ja seurusteleminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Alkumaljojen tarjoilu
19:25	<ul style="list-style-type: none"> - HePo Ry:n edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina) 		
19:30	<ul style="list-style-type: none"> - Illan juontaja pitää puheen ja esittelee HePo Ry:n edustajan (Riina) - Alkumaljojen pois vieminen (Essi, Tytti ja vapaaehtoiset) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tervetuliaispuheiden kuunteleminen - Piilotetun lahjakortin etsiminen alkaa 	
19:40	<ul style="list-style-type: none"> - Kilpailusta kertominen (Riina) - Kilpailulomakkeiden jakaminen (Oonariina) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kilpailun sääntöjen kuunteleminen - Kilpailun suorittaminen - Vapaata seurustelua 	<ul style="list-style-type: none"> - Noutopöydät valmiiksi - Viimeisten ruokien tuominen noutopöytään
20:00	<ul style="list-style-type: none"> - Esiintyjän ohjaaminen lavan viereen (Riina) 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyy-esityksen kuunteleminen - Syöminen ja juominen 	<ul style="list-style-type: none"> - Menyn esittely
20:15	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden ohjaaminen astioiden jättöpisteelle (kaikki) - Juontaja esittelee illan esiintyjän (Riina) 	<ul style="list-style-type: none"> - Musiikkiesityksen kuunteleminen ruokailun ohessa - Vapaata seurustelua 	<ul style="list-style-type: none"> - Noutopöytien täyttäminen - Astioiden pois vieminen - Keittiön siivoaminen

20:40	- Yksikön johtajan ohjaaminen lavalle (Oonariina)		
20:45	- Juontaja esittelee yksikön johtajan (Riina)	- Yksikön johtajan puheen kuunteleminen	
20:50	- Taidetehtaan edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)		
20:55	- Juontaja esittelee Taidetehtaan edustajan (Riina) - Varmistus, että tanssiryhmä on valmiina (Tytti)	- Taidetehtaan edustajan puheen kuunteleminen	
21:05	- Juontaja esittelee tanssiryhmän (Riina)	- Tanssiesityksen katsominen	
21:10	- MoonRiver säätien edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)		
21:15	- Juontaja esittelee säätien edustajan (Riina) - Opettajien bändin ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)	- MoonRiver säätien edustajan puheen kuunteleminen	
21:20	- Juontaja esittelee opettajien bändin (Riina)	- Opettajien bändin musiikkiesityksen kuunteleminen	
21:25	- HePo Ry:n edustajan ohjaaminen lavan viereen (Oonariina)		
21:30	- Kilpailun voittajan/voittajien arvonta lavalla (Riina + onnetar) - Asiakaspalautteesta kertominen - Loppupuhe (Riina)	- Kilpailun arvonta - HePon tulevista tapahtumista kuuleminen - Loppupuheen kuunteleminen - Asiakaspalautteista kuuleminen	
21:40	- Valokuvaajan ohjaaminen kolmanteen kerrokseen (Essi)		
21:45	- Yhteisvalokuvassa avustaminen (kaikki)	- Yhteisvalokuvaan osallistuminen - HH-kuviomuodostaminen	
21:55	- Jatkoista kertominen (Riina) - Palautteenantopisteelle ohjaaminen (Essija Tytti) - Asiakkaiden hyvästeleminen (Essi ja Tytti)	- Jatkoista kuuleminen - Palautteen antaminen - Takkien noutaminen - Ystävien hyvästeleminen - Jatkoille lähteminen	
22:15	- Aulan siivoaminen ja lopputyöt (kaikki)		- Tiskaaminen - Keittiön siivoaminen - Roskien vieminen
0:00	- Ovet lukkoon ja kotiin		- Ovet lukkoon ja kotiin

Turvallisuussuunnitelma

Tapahtumapäivän aikana avajaisten käytössä on Porvoo Campuksen ensimmäinen, toinen ja kolmas kerros. Campuksen ala-aula (ensimmäinen kerros) on avajaisten tapahtumapaikkana. Tämän lisäksi vierailu on käytössä ala-aulan wc-tilat. Campuksen toinen kerros on avajaisten aikana pääsääntöisesti vain järjestäjien käytössä, kun he tuovat ruokia ensimmäiseen kerrokseen. Kolmannessa kerroksessa valmistetaan ruoat pro-keittiössä. Järjestäjien käytössä on myös pro-keittiön edessä oleva kokoustila.

Avajaisiin odotetaan noin 200 vierasta. Vieraat pysyvät koko tapahtuman ajan Campuksen ala-aulassa (ensimmäisessä kerroksessa). Ala-aulassa on tapahtuman aikana myös henkilökunnan jäseniä noin 10. Kolmannessa kerroksessa työntekijöitä on myös noin 10. Häätötilanteen sattuessa kolmannen kerroksen turvallisuusvastaavat ovat Saana Paarma ja Rosa Salo. Hätötilanteessa he vastaavat kolmannen kerroksen evakuoinnista. Campuksen ala-aulassa turvallisuusvastaavina toimivat Tytti Juurinen ja Essi Loukkaanhuhta. Lisäksi he vastaavat myös Campuksen toisen kerroksen evakuoinnista.

Tapahtumassa ei tarjoilla kuin alkumaljat. Tällä pyritään ennaltaehkäisemaan liian alkoholin käytöstä aiheutuvia vahinkoja. Campuksen sisätiloissa ei sytytetä kynttilöitä tai käytetä tulta missään tilanteissa. Tapaturmien sattuessa paikan päällä annetaan ensiapua ja soitetaan hätänumeroon. Campuksen ala-aulan kalusteet järjestetään niin, että hätötilanteen sattuessa pelastushenkilökunta pääsee liikkumaan helposti paikan päällä. Mahdollisen Campuksen evakuoinnin sattuessa yhteisenä kokoontumispaikkana toimii Aleksanterin aukio. Häiriköivät ja väkivaltaisesti käyttäytyvät asiakkaat poistetaan Campukselta välittömästi.

Hätöpoistumistiet

- Keskusaulan poistumistiet: pääovet ja sisäpihalle johtavat ovet (vastuuhenkilöt: Tytti Juurinen, Essi Loukkaanhuhta)
- Keittiön poistumistiet: lähin porraskäytävä (vastuuhenkilöt: Saana Paarma, Rosa Salo)
- Poistumistiet merkitty valo-opastein
- Hätöpoistumisen kokoontumispaikka: Aleksanterin aukio

Alkusammutusvälineet

- Keittiöstä löytyy omat alkusammutusvälineet (Saana Paarma, Rosa Salo)
- Alimmasta kerroksesta löytyy useampi jauhesammutin sekä pikapaloposti (Riina Korkeakoski)

Pelastusviranomaiset

- Hätätilanteessa soita 112
- Porvoon pelastusasema 020 1111 400
- Porvoon sairaala 019 54 821
- Porvoon poliisiasema 071 8730 291

Liite 8. Riskianalyysi

Riskianalyysi

RISKI	TODENNÄKÖI- SYYS 1=epätodennäköinen 2=mahdollinen 3=todennäköinen	SEURAAMUS 1=lievästi haitallinen 2=haitallinen 3=crittäin haitallinen	RISKIEN HALLINTA	VASTUUHENKILÖ
Työntekijä sairastuu / ei pääse paikalle	3	2	Lista varahenkilöistä	Projektipäällikkö
Sairauskohtaus	1	3	Ensiapuvälineet helposti saatavilla, hätänumeroon soittaminen	Koko henkilökunta
Tapaturma	2	3	Ensiapuvälineet helposti saatavilla, hätänumeroon soittaminen tarvittaessa	Koko henkilökunta
Tulipalo	1	3	Noudatetaan yleistä paloturvallisuutta sekä Campuksen omaa pelastussuunnitelmaa, ollaan huolellisia laitteiden käyttöohjeiden kanssa, tulipalon sattuessa soitetaan hätänumeroon	Koko henkilökunta
Esiintyjän peruuntuminen / jättää tulematta	2	2	Varaohjelmanumero	Ohjelmaryhmä
Tekniset ongelmat	3	2	IT-tukihenkilö paikalla, jatketaan ohjelmaa ilman mikrofonia	Ohjelmaryhmä
Sähkötkö poikki	1	3	Suurin osa ruokien valmistuksesta tehdään jo esivalmistelupäivänä	Keittiöryhmän vastuuhenkilöt

Aikataulu pettää	2	1	Henkilökunnalta vaaditaan joustavuutta ja improvisaationkykyä	Koko henkilökunta
Paikalle yrittää tulla ulkopuolisia vieraita	2	2	Osallistujien nimilista pääovilla, asiakailta tarkastetaan pääsyliput, paikalla on järjestyksenvalvoja	Pääsylippujen tarkastaja
Häiriköivä / uhkaava asiakas	1	2	Tilaisuudessa ei tarjoilla alkumaljan lisäksi muita alkoholipitoisia juomia, alueelle ei saa tuoda omia alkoholijuomia, laukut tarkastetaan ovella, liian juopuneita asiakkaita ei päästetä sisälle	Ovihenkilökunta



Liite 10. Kilpailun säännöt ja väitteet

- Voit suorittaa kilpailun yksin tai parin kanssa
- Etsi vieraiden joukosta yksi henkilö jokaista väittämää kohden
- Kirjoita väittämän kohtaan vieraan nimi
- Palauta lomake viimeistään 21:30 lavan viereen (palautuskulhoon)

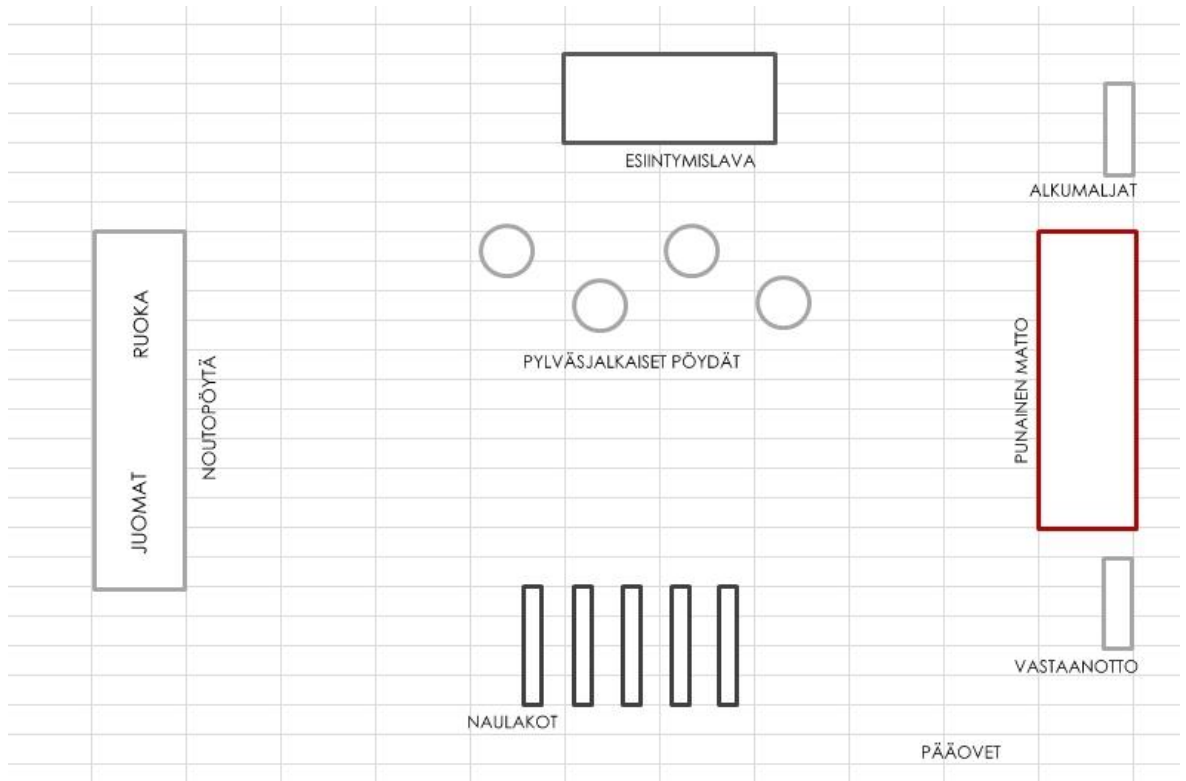
Väittämät

1. Minulla on kaksi veljeä.
2. Puhun viittä eri kieltä.
3. Olen käynyt Australiassa.
4. En ole kotoisin Suomesta.
5. Olen matkailun koulutusohjelman ensimmäisen lukukauden opiskelija.
6. Opiskelen liiketaloutta.
7. Äidinkieleni on ruotsi.
8. Olen syntynyt vuonna 1992.
9. Olen syntynyt helmikuussa.
10. Minulla on siniset silmät.
11. En osaa viheltää.
12. Minulla on kissa.
13. Asun tällä hetkellä Porvoossa.
14. Olen kotoisin Keski-Suomesta.
15. Olen käynyt Norjassa.

Liite 11. Sponsoreiden lahjoitukset

YRITYS	LAHJOITUS	MITEN HYÖDYNNETÄÄN
Eckerö Line	4 risteilylahjakorttia	Palkinnot
Viking Line	3 risteilylahjakorttia	Palkinnot

Liite 12. Pohjapiirros Campuksen ala-aulasta



Liite 13. Aikataulutus avajaisten Facebookin päivittämiseen

PÄIVITYKSEN AIHE	PÄIVITTÄJÄ	PÄIVÄMÄÄRÄ
Sivujen julkaiseminen, lyhyt esittely tapahtumasta	Tanja, Essi, Tytti, Riina, Oonariina, Rosa, Saana	22.5.2014
Kuvia ruokakokeilusta	Tanja, Saana, Rosa	9.6.2014
Muistutus tulevista avajaisista ("2 kuukautta avajaisiin")	Tanja, Essi, Tytti	29.6.2014
Pukukoodista tiedottaminen	Tanja, Riina, Oonariina	29.7.2014
Kyselyä siitä, kuka on tulossa	Tanja	1.8.2014
Kuvia ruokakokeilusta	Tanja, Rosa, Saana	8.8.2014
Kuvia punaisesta matosta	Tanja, Tytti, Essi	13.8.2014
Muistutus lippujen myynnistä (mistä voi ostaa ja milloin)	Tanja, Tytti, Essi	18.8.2014
Toinen muistutus lippujen myynnistä	Tanja, Tytti, Essi	25.8.2014
Kuvia koristeluista	Tanja, Riina, Oonariina	28.8.2014
"Nyt se alkaa" -päivitys	Tanja	29.8.2014
Kuvia tapahtumasta	Tanja, Riina	30.8.2014